

Uppföljning samlad riskbild 2022 - nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden till och med 2022-12-31

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
Verksamhetsrisker	Processägarskap inom Göteborg Stads program för en jämlik stad. <i>Riskbeskrivning</i> Förvaltningen lyckas inte samordna arbetet inom vårt målområde i programmet. <i>Konsekvensbeskrivning</i> Ojämlikheterna inom staden kvarstår när det gäller delaktighet, tillit och inflytande.	Genomföra prioriterat utvecklingsområde - målområdesansvar. <i>Uppdatera och implementera beslutat arbetssätt för målområdesansvar för "Delaktighet, inflytande och tillit" i Göteborgs Stads program för en jämlik stad.</i> <i>Samordningsgruppen för Jämlik stad har beslutat att på en övergripande nivå se över vad ett målområdesansvar innebär. Resultatet av det stadengemensamma arbetet kan påverka förvaltningens beslutade arbetssätt.</i>	Det övergripande stadenarbetet med programmet för jämlik stad leds av stadsledningskontoret. Just nu pågår det ett arbete med att se över vad målområdesansvar innebär utifrån programmet. Därför har förvaltningen inte under året fullt ut implementerat tidigare beslutade arbetssätt. Däremot arbetar förvaltningen intensivt med flera av målområdets strategier.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Antalet ansökningar om ställföreträdare ökar över tid. <i>Riskbeskrivning</i> Förvaltningen får svårt att handlägga ökningen och människor riskerar att stå utan stöd från ställföreträdare. <i>Konsekvensbeskrivning</i> Människor med behov av stöd får ingen ställföreträdare utsedd.	Utveckla arbetssätt för nyrekrytering. <i>Fortsätta utveckla arbetssätt kopplat till rekrytering av ställföreträdare.</i>	Överförmyndarenheten genomförde 2021 ett utvecklingsarbete kopplat till nyrekrytering av blivande ställföreträdare. Arbetet har så här långt lett till en effektivare intern hantering och en förenkling för ställföreträdare. Under 2022 har arbetet framförallt fokuserat på att utveckla verksamhetens utbildningskoncept, se även risken <i>Kompetens hos ställföreträdare</i> .	2022-12-31	Överförmyndarnämnden
	Förutsättningar för leverantörsuppdrag av gemensamma digitala tjänster från 2023.	Genomföra prioriterat utvecklingsområde – ny styrmodell. <i>Införa stadens nya styrmodell för</i>	Förvaltningen har under året arbetat i projektform för att förbereda organisationen inför det kommande tjänsteansvaret av gemensamma digitala tjänster. Bland annat har kompetenser tagits fram för roller i ny	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	Riskbeskrivning Enligt den beslutade modellen för styrning, finansiering och samordning avseende digital utveckling och förvaltning ska nämnden ta ett leverantörsansvar för gemensamma digitala tjänster. Förvaltningen ser en risk i att inte ha förutsättningar att klara denna omställning till 2023 då modellen ska börja gälla. Förvaltningen ser även en risk utifrån finansiering av nämndens tjänster, att kompetenser för leverantörsansvar delvis saknas samt att nämndens grunduppdrag kan blandas samman med de tjänster nämnden ska leverera. Konsekvensbeskrivning Förvaltningen kommer inte kunna leverera tjänster med hög kvalitet vilket kan leda till förtroendeskada mot stadens verksamheter och målgrupper.	digitala tjänster inklusive fortsatt hantering av avtal/överenskommelser samt kanal för information för våra digitala tjänster.	tjänsteorganisation och rekrytering av dessa är påbörjad. Förvaltningen har även tagit fram pris och prismodell för nämndens olika tjänster samt tagit fram avtal för tjänsterna till stadens förvaltningar och bolag. Under 2023 kvarstår att ytterligare implementera styrmodellen genom att utveckla nya arbetssätt för förvaltning och utveckling av nämndens tjänster. Dessutom ska kundforum etableras.		
		Genomföra prioriterat utvecklingsområde – införa koncept. Införa "koncept" för att möta alla förvaltningar och bolag i service- och demokratiuppdrag samt välja kanal för information om våra tjänster. Kommunicera innehåll i tjänster och stöd.	I samarbete med övriga leverantörer i den nya styrmodellen för digitala tjänster pågår arbete för hur samtliga leverantörer av stadengemensamma tjänster ska möta staden. Arbetet utgår utifrån den process styrmodellen bygger på samt i dialog med förvaltningar och bolag. Därför kommer förvaltningens tidigare framtagna koncept inte implementerats.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
		Medverka i stadens implementeringsarbete. Aktivt bidra i stadens implementeringsarbete av ny styrmodell digitala tjänster. Implementeringsarbetet hålls ihop av stadsledningskontoret.	Förvaltningen har under året arbetat aktivt i flera arbetsgrupper i staden för att ge förutsättningar för den nya styrmodellen för digitala tjänster. Bland annat genom arbete med gemensam projektstyrning för de tre leverantörerna av digitala tjänster samt för att mäta digital mognad i stadens verksamheter.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Systematisk hantering av förvaltningens avtal och överenskommelser. Riskbeskrivning Förvaltningen brister i vår hantering av avtal och överenskommelser vilket kan leda till oönskade kostnader och brister	Genomföra prioriterat utvecklingsområde – ny styrmodell. Införa stadens nya styrmodell för digitala tjänster inklusive fortsatt hantering av avtal/överenskommelser samt	Förvaltningen har under året arbetat i projektform för att förbereda organisationen inför det kommande tjänsteansvaret av gemensamma digitala tjänster. Bland annat har kompetenser tagits fram för roller i ny tjänsteorganisation och rekrytering av dessa är påbörjad. Förvaltningen har även tagit fram pris och prismodell för nämndens olika	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	i kvalitet. Konsekvensbeskrivning Kvalitetsbrister vid tecknande av avtal eller överenskommelser och/eller oönskade kostnader på grund av att dessa inte sågs upp i tid.	kanal för information för våra digitala tjänster.	tjänster samt tagit fram avtal/överenskommelser för tjänsterna till stadens förvaltningar och bolag. Under 2023 kvarstår att ytterligare implementera styrmodellen genom att utveckla nya arbetssätt för förvaltning och utveckling av nämndens tjänster. Dessutom ska kundforum etableras.		
	Kompetens hos ställföreträdare. Riskbeskrivning Ställföreträdare har inte rätt kunskap eller kompetens för sitt uppdrag. Konsekvensbeskrivning Huvudmän riskerar att inte få sina behov tillgodosedda när ställföreträdaren inte har rätt kunskap.	Implementera utbildningskoncept. Förvaltningen ska implementera det utbildningskoncept som togs fram under 2020 för att ny- och vidareutbilda ställföreträdare. Utbildningskonceptet innehåller digital webbutbildning men kan komma att kompletteras med fysiska utbildningar efter pandemin.	Överförmyndarenheten har under året reviderat konceptet för utbildning av ställföreträdare. Utbildningar av nya ställföreträdare sker sedan i höstas i egen regi och erbjuds såväl i fysisk form som genom teamsföreläsningar. Enheten har även anslutit sig till stadens utbildningsportal vilket möjliggör effektiviseringar då verksamheten själv kan ta fram webbutbildningar. Webbutbildningar möter även krav från blivande och nya ställföreträdare på större flexibilitet.	2022-12-31	Överförmyndarnämnden
	Tillsyn och granskning av ekonomiska redovisningar och underlag från ställföreträdare. Riskbeskrivning Risk för brister vid granskningen av ställföreträdarnas redovisningar. Konsekvensbeskrivning Rättsförluster för huvudmännen.	Arbeta enligt granskningsinstruktion. Förvaltningen ska använda granskningsinstruktion och dess checklista vid granskning av ställföreträdarnas redovisningar. Förvaltningen använder granskningsinstruktion och dess checklista vid granskning av ställföreträdarnas redovisningar. För att säkerställa att granskningsinstruktionen följs sker en löpande information och utbildning av granskningsinstruktionen vid	Förvaltningen använder granskningsinstruktionen och dess checklista vid granskning av ställföreträdarnas redovisningar. För att säkerställa att granskningsinstruktionen följs har information och utbildning av granskningsinstruktionen genomförts vid exempelvis uppdateringar etc.	2022-12-31	Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
		<i>exempelvis uppdateringar etc.</i>			
	Löneläge i förhållande till stadens målbild för löner och marknaden. 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 möta marknadslöneläget 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 krav på jämställda löner. 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>	Förvaltningen har säkerställt att lönebildningsfrågor hanteras integrerat i planerings- och uppföljningsprocessen. Detta för att analys av löneläget på förvaltningen ska vara en del av budgetarbetet och att underlag finns för att kunna göra satsningar på prioriterade grupper. I löneöversyn 2022 gjordes fortsatta särskilda satsningar på befattningar inom överförmyndarverksamheten och konsument- och budgetrådgivningen för att nå upp till stadens målbild för löner.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Förvaltningen når inte ut med våra tjänster till de vi är till för. Riskbeskrivning Förvaltningens tjänster är inte tillräckligt kända bland boende, besökare och företagare. Konsekvensbeskrivning Göteborgs boende, besökare och företagare får inte det stödet och den service från Göteborgs Stad som de har rätt till.	Genomföra målgruppsanalys. <i>Avdelningarna tydliggör målgruppsanalyser och tjänster samt utvecklar målgruppsanpassade kommunikationsplaner. Vi nyttjar underlag från kännedomsundersökningar, kundresor och etc i vår planering.</i>	Delar av förvaltningen har genomfört målgruppsanalyser. Vid uppföljning framgår det att det behövs tydligare metoder och att arbetssätten måste systematiseras. Detta är ett förbättringsområde som förvaltningen kommer arbeta med under 2023.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Nämndens roll och gränsdragningen i stadens demokratiarbete. Riskbeskrivning	Paketera tjänster och stöd. <i>Paketera tjänster och stöd inom demokratiuppdraget så att innehåll</i>	Förvaltningen har under året arbetat med att paketera tjänster och stöd till stadens verksamheter. Särskilt fokus ligger på de	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	Alla nämnder ska aktivt arbeta med att skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet och inflytande i nämndernas verksamhet. Förvaltningen ser en risk i gränsdragningar och roller utifrån nämndens proaktiva demokratiuppdrag som bland annat innehåller att upprätthålla en infrastruktur för lokal och digital demokrati som andra nämnder ska nyttja. I det proaktiva demokratiuppdraget ingår bland annat att samverka med stadens nya socialnämnder. Förvaltningen ser en utmaning i att möta de förväntningar som kan finnas på nämnden i att ersätta de tidigare stadsdelsnämndernas lokala demokratiuppdrag. Verksamheterna i staden tar inte ansvar för demokratifrågorna utan förväntar sig att förvaltningen ska ta ägarskap för hela stadens demokratiarbete. Förvaltningen ser också en risk i att stadens verksamheter har behov av stöd, exempelvis facilitera dialoger, vilket vi inte är bemannade för. Konsekvensbeskrivning Medborgarna kan uppleva möjligheten till delaktighet och inflytande försämrade.	blir tydligt för stadens verksamheter. Genomföra prioriterat utvecklingsområde – införa koncept. Införa "koncept" för att möta alla förvaltningar och bolag i service- och demokratiuppdrag samt välja kanal för information om våra tjänster. Kommunicera innehåll i tjänster och stöd.	tjänster nämnden ansvarar för utifrån den nya styrmodellen för digitala tjänster. I samarbete med övriga leverantörer i den nya styrmodellen för digitala tjänster pågår arbete för hur samtliga leverantörer av stadengemensamma tjänster ska möta staden. Arbetet utgår utifrån den process styrmodellen bygger på samt i dialog med förvaltningar och bolag. Därför kommer förvaltningens tidigare framtagna koncept inte implementeras.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Kännedom om förvaltningens tjänster bland stadens verksamheter. Riskbeskrivning Göteborgs Stads verksamheter får inte tillräckligt med stöd och service från förvaltningen. Stadens målgrupper riskerar att få sämre service från	Genomföra prioriterat utvecklingsområde – införa koncept. Införa "koncept" för att möta alla förvaltningar och bolag i service- och demokratiuppdrag samt välja kanal för information om våra tjänster. Kommunicera innehåll i	I samarbete med övriga leverantörer i den nya styrmodellen för digitala tjänster pågår arbete för hur samtliga leverantörer av stadengemensamma tjänster ska möta staden. Arbetet utgår utifrån den process styrmodellen bygger på samt i dialog med förvaltningar och bolag. Därför kommer förvaltningens tidigare framtagna koncept inte implementeras.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	stadens verksamheter. Konsekvensbeskrivning Våra tjänster är inte tillräckligt kända bland stadens verksamheter.	tjänster och stöd.			
	Utbetalning av föreningsbidrag. Riskbeskrivning Kommunfullmäktige har givit nämnden ansvar att betala ut föreningsbidrag till en utpekad förening, Göteborgs Närradioförening, i budget 2022. Konsekvensbeskrivning Staden följer därmed inte riktlinje för föreningsbidrag.	Skrivning i nämndens verksamhetsnominering. Föreningsbidraget skrivs in i nämndens verksamhetsnominering inför 2023 med tydlig problembeskrivning.	Nämnden lyfte frågan om fortsatt hantering kring utbetalning av föreningsbidrag till Göteborgs Närradioförening i sin verksamhetsnominering inför 2023.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Implementering av nytt service- och kundtjänstsystem. Riskbeskrivning Intraservice är systemägare för nytt systemet. Implementeringsprocess med utbildning i systemet genomförs inte i rätt omfattning utifrån resursbrist. Systemet har bristande funktionalitet och/eller är instabilt. Konsekvensbeskrivning Produktionsstopp där medborgarna inte kan nå staden samt försämrad arbetsmiljö. Förtroende brist som kommande tjänsteleverantör.	Medverka i implementeringsarbete. Aktivt arbete i projektets olika grupperingar som hanterar implementering. Genomför information/rapportering vidare uppåt i stadens tjänsteorganisation.	Upphandlingen av nytt service- och kundtjänstsystem är försenat och enligt Intraservice kommer inget system vara på plats förrän tidigast 2023.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
Förtroendeskadorna	Medarbetare utsätts för otillåten/otillbörlig påverkan eller arbetar oegentligt. Riskbeskrivning Medarbetare utsätts för otillåten/otillbörlig påverkan vilket	Utveckla och säkerställa metoder. Samverkan med förvaltningens fackliga organisationer för att utveckla och säkerställa metoder för att följa upp, förebygga och	Förvaltningen har under året arbetat på flera sätt med otillåten/otillbörlig påverkan. Området är en del av förvaltningens systematiska arbetsmiljöarbete genom frågor i medarbetarenkät och uppföljning i skyddskommitté. Under hösten har ledarforum och verksamheter genomfört	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	<i>riskerar påverka tjänsteutövningen där en tystnadskultur skapas.</i> Konsekvensbeskrivning <i>Skadat förtroendet för förvaltningen, ekonomiska skador, arbetsmiljöproblem samt i förlängningen ett demokratiproblem.</i>	<i>hantera otillåten/otillbörlig påverkan.</i>	workshop kopplat till tystnadskultur och otillåten/otillbörlig påverkan. Partsgemensam utbildningsinsats är också genomförd på APT om rapporteringsverktyget. Förvaltningens introduktion har kompletterats med information om otillåten påverkan. Kända hot- och våldrutiner finns.		
Ekonomiska risker	Inköp på felaktigt sätt. Riskbeskrivning <i>Förvaltningen gör inköp, som beställare, på felaktigt sätt.</i> Konsekvensbeskrivning <i>Förvaltningen uppfyller inte stadens riktlinjer för inköp. Eventuellt vite kan uppstå.</i>	Arbeta enligt inköpsrutin i inköpshandbok. <i>Samtliga inköp ska göra enligt beskrivna rutiner i förvaltningens inköpshandbok.</i>	Förvaltningen har under året utsett beställarfunktioner i förvaltningen 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.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Utbetalning av arvoden till våra ställföreträdare. Riskbeskrivning <i>Förvaltningen betalar ut felaktiga arvoden till ställföreträdare.</i> Konsekvensbeskrivning <i>Ekonomisk skada för ställföreträdare eller för nämnden.</i>	Arbeta enligt arvodesprocessen. <i>Förvaltningen ska arbeta enligt stegen i arvodesprocessen.</i>	Förvaltningen har under året arbetat enligt arvodesprocessen vid utbetalningar. För att säkerställa att processen används utbildas berörda medarbetare kontinuerligt i processens olika steg.	2022-12-31	Överförmyndarnämnden
	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 fakturerings. <i>Alla fakturerings till beställare ska ske enligt framtagna rutiner och instruktioner.</i>	Förvaltningen har under året arbetat med fakturerings enligt förutsättningarna i förvaltningens finansieringsmodell för egna tjänster och utifrån de stöddokument förvaltningen har.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
Säkerhetsrisker	Systematiskt informationssäkerhetsarbetet. 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. 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. <i>Arbeta enligt instruktion och protokollmall vid informationssäkerhetskontroller. Informationssäkerhetskontroller är ett krav för att uppfylla Göteborgs Stads grundsäkerhetsnivå för informationssäkerhet.</i>	Förvaltningen har under året säkerställt att arbete sker enligt instruktion och protokollmall vid informationssäkerhetskontroller genom att arbetet är integrerat i förvaltningens säkerhetsarbete.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden
	Överföring av personuppgift till tredje land. Riskbeskrivning Enligt dom i EU-domstolen, Schrems II, är det inte tillåtet att föra över personuppgifter från EU till mottagare i USA enligt dataskyddsförordningen (GDPR). Verksamhetssystem, sociala medier och övriga webbtjänster förvaltningen använder där personuppgifter förs över till USA behöver därför värderas utifrån fortsatt användning.	Genomför åtgärder för att minimera risker kring personuppgiftsöverföringen i sociala medier. <i>Genomför åtgärder i "Rapport användning av sociala medier efter Schrems II", N043-0156/22, för att minimera att personuppgifter överförs till tredje land i förvaltningens sociala medier.</i>	Förvaltningen har under hösten börjat att genomföra åtgärderna i rapporten. Bland annat har kriterier tagits fram för sociala mediekonton som fortsatt bör vara öppna. Förslag finns även framme för vilka sociala mediekonton som bör stängas ned, något förvaltningen kommer återkomma till nämnden med för beslut.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	Konsekvensbeskrivning Den enskildes rätt till skydd av personuppgifter efterlevs inte vilket kan leda till att den enskilde lider skada. Överträdelser mot dataskyddförordning kan leda till olika konsekvenser för den personuppgiftsansvarige, exempelvis administrativa sanktionsavgifter.				
		Säkra arbetssätt för att minimera risker för personuppgiftsöverföring i verksamhetssystem och övriga webbtjänster. Ta fram rutiner och styrande dokument utifrån rekommendationer i "Årsrapport för dataskyddsarbete 2021", N043-0022/21.	Förvaltningen har identifierat vilka processer i verksamheten som behöver uppdateras för att säkerställa rätt personuppgiftshantering. Förvaltningen har startat upp en gruppering med representanter från avdelningarna för att dessa ska kunna agera som ambassadörer i förvaltningens dataskyddsarbete. Förvaltningen har även uppdaterat delegationsordningen för att förstärka vem som har rätt att exempelvis besluta om att påbörja en personuppgiftsbehandling då det finns risk för felaktig personuppgiftshantering.	2022-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden