

Uppföljning samlad riskbild 2023-12-31 – nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden 2023

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
Verksamhetsrisker	Möjlighet att utföra nämndens grunduppdrag Riskbeskrivning Risk för lägre måluppfyllelse och sämre kvalitetsmässiga leveranser på grund av nämndens breda uppdrag som utförare av grunduppdrag inom välfärdsområdet, stödförvaltning och leverantör av digitala tjänster. Det diversifierade uppdraget innebär att det är många olika frågeställningar av skild 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 får inte få inte det stöd och den service från Göteborgs Stad som de har rätt till.	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, augusti samt vid årsrapport.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
		Organisation och kompetensförsörjning <i>Utifrån analysen av organisationsutvärderingen renodla avdelningarnas uppdrag utifrån exempelvis styrprinciper och finansieringskällor. Fortsätta komplettera med roller och resurssätta styrningen utifrån nämndens komplexa uppdrag för att öka förmågan till måluppfyllelse.</i>	Innan sommaren fattade förvaltningsdirektör beslut om förändringar i organisationen som ska börja gälla från 1 september. Förändringarna genomförs för att framför allt samla verksamheter på avdelningar som har samma styrprinciper och finansieringskällor. Processen har skett genom samverkan i SSG, en särskild samverkansgrupp med fackliga representanter, samt genom dialog och risk- och konsekvensanalyser tillsammans med direkt berörda medarbetare. Förvaltningen har under hösten fortsatt processen med att se över stödfunktionernas organisering, samt hur förvaltningen bäst anpassar förvaltningens organisation utifrån rollen som tjänsteleverantör av gemensamma digitala tjänster. Detta har medfört enskilda förflyttningar av medarbetare men ingen ny organisationsförändring.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	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. 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.	Tydliggöra ansvarsfördelning Utreda möjligheten att tydliggöra ansvarsfördelningen mellan nämnderna genom en överenskommelse och/eller uppdatering av nämndernas reglementen.	Nämnderna har under våren fattat beslut om en överenskommelse mellan nämnderna, diarienummer N043-0105/23 och 0012/23. Nämnderna har även i sina respektive verksamhetsnomineringar inför 2024 lyft behov av att en utredning bör genomföras för att tydliggöra gränsdragning mellan de båda nämnderna, diarienummer N043-0056/23 och 0009/23. Kommunstyrelsen har fått i uppdrag år 2024 att i samverkan med nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden utreda om de önskade effekterna av gemensam förvaltningsorganisation har uppnåtts och om gränsdragningarna mellan nämnderna är tydliga.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	Antalet ansökningar om ställföreträdare ökar över tid. Riskbeskrivning Förvaltningen får svårt att handlägga ökningen och människor riskerar att stå utan stöd från ställföreträdare. Konsekvensbeskrivning 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 2023 har arbetet med att utveckla verksamhetens utbildningskoncept fortsatt, bland annat har en digital grundutbildning för ställföreträdare tagits fram. Den digitala utbildningen kommer lanseras under 2024. Genom en digital utbildning för ställföreträdare kan förvaltningen sannolikt nå fler människor som vill bli ställföreträdare men även effektivisera rekryteringsarbetet.	2023-12-31	Överförmyndarnämnden
		Förebyggande information. <i>Information om andra stödinsatser via webbplats och budbärare samt kunskapshöjning av samarbetsparter.</i>	Överförmyndarverksamheten har under året genomfört 32 stycken föreläsningar, i huvudsak riktade mot stadens verksamheter inom socialtjänst, funktionsstöd och äldreomsorg. Verksamheten har även ingått i samt skapat nya nätverk med olika aktörer inom och utom staden. Utöver detta har informationen på goteborg.se utökats och utvecklats.	2023-12-31	Överförmyndarnämnden
		Verksamhetsutveckla med hjälp av digitalisering. <i>Digitalisering av överförmyndarens processer för att frigöra resurser för handläggning samt en effektivare ärendehantering.</i>	Förvaltningens digitalisering av överförmyndarens verksamhet har fortsatt under året. Delprojekt upphandling av nytt verksamhetssystem för överförmyndaren pågår och kommer implementeras under 2024. Projektet följer plan och	2023-12-31	Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
			delprojekt om automatisering/robotisering kommer återupptas när det nya verksamhetssystemet är på plats. Delprojekt systemförvaltning har avslutats under året och en förvaltningsmodell är nu är införd för förvaltningens verksamhetsspecifika system		
		Verksamhetsanpassad kundtjänst. <i>Innrätta verksamhetsanpassad kundtjänst för telefon och e-post som bland annat hanterar frågor och klagomål från ställföreträdare, huvudmän och allmänhet. Insatsen avlastar handläggningen samt ökar servicenivån till dem vi är till för.</i>	En utredning om förutsättningarna för att införa verksamhetsanpassad kundtjänst har visat att tjänsten sannolikt inte kan avlasta överförmyndarverksamheten i någon större grad. Förvaltningen har därför inte gått vidare med införande av tjänsten. I stället har ett arbete satts i gång för att öka och fördjupa samarbetet med förvaltningens kontaktcenter. Förvaltningen ser stor förbättringspotential som under 2024 kan leda till ökad tillgänglighet för målgrupperna samt en större avlastning från kontaktcenter som får positiv arbetsmiljömässig effekt för handläggare på överförmyndarenheten.	2023-12-31	Överförmyndarnämnden
	Ansvar som leverantör av gemensamma digitala tjänster. Riskbeskrivning <i>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</i>	Genomföra förvaltningens projekt för ny styrmodell för digitala tjänster. <i>Fortsätta förvaltningens arbete i projektet för implementering av ny styrmodell. Detta för att bland annat sätta ny tjänsteorganisation på plats samt ta fram nya arbetssätt för</i>	Förvaltningen avslutade projektet för implementering av ny styrmodell för digitala tjänster under våren. Förvaltningens tjänsteägare samordnar det fortsatta utvecklingsarbetet för bas- och tilläggstjänst där bland annat nya arbetssätt för kunddialoger ska tas fram. Samtliga roller inom	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	2023. Förvaltningen ser en risk i att under året inte fullt ut kunna leva upp till leverantörsansvaret. Detta då nämnden inte fått medel under 2022 att förbereda implementering av tjänsteorganisation och hantering av ny styrmodell. Det nya uppdraget innebär stora förändringar av nämndens grunduppdrag och vissa kompetenser saknas för att exempelvis kunna hantera ansvar för tjänsternas livcykelhantering. Konsekvensbeskrivning Förvaltningen kommer inte kunna leverera tjänster med hög kvalitet vilket kan leda till förtroendeskada mot stadens verksamheter och målgrupper.	förvaltning och utveckling av nämndens tjänster. 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.	tjänsteorganisationen har också blivit tillsatta. Förvaltningen deltar aktivt i de nätverk och workshops som kommunstyrelsen genomfört sedan den nya styrmodellen trädde i kraft vid årsskiftet, särskilt fokus har varit innehåll i mall till kommande årlig analys samt strategisk samordningsgrupp.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Löneläge 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. Fortsatt noggrann analys i förvaltningens kompetensförsörjnings- och lönebildningsprocess samt hantering av behov i budget- och/eller detaljbudgetarbetet. Arbetet med att nå stadens målbild för vissa av förvaltningens medarbetargrupper beräknas fortsätta ytterligare två till tre år.	Förvaltningen säkerställer 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 eventuellt kunna göra satsningar på särskilda grupper.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	Utbetalning av föreningsbidrag. Riskbeskrivning Nämnden har i kommunfullmäktiges budget 2023 fått i uppdrag att betala ut föreningsbidrag till Göteborgs Närradioförening. Konsekvensbeskrivning Staden följer inte riktlinje för föreningsbidrag.	Skrivning i nämndens verksamhetsnominering. Föreningsbidraget skrivs in i nämndens verksamhetsnominering inför 2024 med tydlig problembeskrivning. Nämnden kommer även lyfta frågan till kommunledning i ordinarie uppföljning.	I Kommunfullmäktigesbudget för år 2024 har uppdraget om utbetalning lyfts över till nämnden för Idrott och förening varför denna risk utgår för år 2024.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Nämndernas tjänster möter inte behov hos stadens målgrupper. Riskbeskrivning Förvaltningens tjänster möter inte förväntningar och behov hos boende, besökare och företagare. De digitala tjänsterna som nämnden levererar till stadens förvaltningar och bolag är inte relevanta. 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.	Genomföra målgruppsanalys. Målgruppsanalyser ska genomföras inom nämndens grunduppdrag inom välfärdsområdet.	Delar av förvaltningen har genomfört målgruppsanalyser. Bland annat har Romano Center i Väst genomfört en första målgruppsanalys och exempelvis identifierat vilka verksamheten inte når samt reflekterat över om rätt insatser görs. I arbetet med medborgarkontorens koncept samt utredningen om medborgarkontorens uppdrag och geografisk placering har sedan tidigare målgruppsanalyser genomförts. Enheten för hållbar konsumtion och privatekonomi har under året genomfört behovsanalyser för målgrupper inom ramen för de förebyggande insatserna. Insikterna från samtliga genomförda analyser kommer att tas tillvara i planeringsarbetet inför kommande år.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden
		Genomföra omvärldsanalys och kunddialog.	Arbetet med omvärldsanalyser pågår kontinuerligt. En omvärldsanalys enligt	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
		<i>Utifrån nämndens digitala tjänster ska omvärldsanalys och analys av resultat från kunddialoger med stadens förvaltningar och bolag genomföras.</i>	förvaltningens systematik för planering har genomförts under hösten 2023. Resultat av den ska användas som del i planeringsförutsättningarna. Kunddialog har genomförts i olika format. Planering pågår för utveckla kunddialogerna under 2024.		
	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. <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 etc.</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. En kartläggning av processen granska årsräkningar har genomförts under 2023.	2023-12-31	Överförmyndarnämnden
	Hantering av personakter. Riskbeskrivning Vid insortering av handlingar i överförmyndarnämndens arkiv sorteras handlingar fel i aktmappar. Konsekvensbeskrivning Handlingar tillhörande en akt blir mycket svår att hitta samt riskerar att vidarebefordras till obehöriga personer vid utskick av akt.	Arbeta enligt rutin. <i>Fortsatt information och påminnelser om vikten av att sortera in handlingar i rätt akt.</i>	Förvaltningen arbetar enligt rutin för insortering av analoga handlingar i arkiv. Under året har information och påminnelser om vikten av att sortera in rätt genomförts.	2023-12-31	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>	Arbete pågår, utifrån förvaltningens informationsmaterial, i de avdelningar som är direkt berörda av frågeställningarna. Exempelvis har riskbedömningar genomförts och checklistor, uppdatering av rutiner samt information och dialog på samtliga arbetsplatsträffar. Några avdelningar har intensifierat arbetet med fortsatt dialog och problemlösning. I årets chefs och medarbetarenkät kan vi se att andelen medarbetare som inte utsatts för otillåten påverkan nu är fler än förra året, en förändring på 4 procentenheter till 82%. Detta gör att förvaltningen bedömer att arbetet med information och dialog om otillåten påverkan har haft avsedd effekt.	2023-12-31	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>	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.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Utbetalning av arvoden till våra ställföreträdare. Riskbeskrivning Förvaltningen betalar ut felaktiga	Arbeta enligt arvodesprocessen. <i>Förvaltningen ska arbeta enligt stegen i arvodesprocessen.</i>	Förvaltningen arbetar enligt arvodesprocessen vid utbetalningar. För att säkerställa att processen används utbildas berörda medarbetare	2023-12-31	Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	arvoden till ställföreträdare. Konsekvensbeskrivning Ekonomisk skada för ställföreträdare eller för nämnden.		kontinuerligt i processens olika steg.		
	Fakturerering 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 fakturerering. <i>Alla faktureringar 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.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
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 säkerställer att arbete sker enligt instruktion och protokollmall vid informationssäkerhetskontroller genom att arbetet är integrerat i förvaltningens säkerhetsarbete. Arbete pågår men följer inte plan. Ytterligare personal tillkom i augusti men ännu har inte tillräckligt med resurser frigjorts. Förväntas bli klart under första halvan av 2024.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	Överföring av personuppgift till tredje land. Riskbeskrivning <i>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.</i> Konsekvensbeskrivning <i>Den enskildes rätt till skydd av personuppgifter efterlevs inte vilket kan leda till att den enskilde lider skada. Överträdelser mot dataskyddsförordning kan leda till olika konsekvenser för den personuppgiftsansvarige, exempelvis administrativa sanktionsavgifter.</i>	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>	Risken och åtgärden utgår. Anledningen till detta är att den inte kvarstår eftersom EU-kommissionen under sommaren fattat beslut som undanröjer många av problemen med tredjelandsöverföring till USA. Nämnden för demokrati och medborgarservice har vid sammanträde 2023-09-20, § 80 dnr N0043-0053/23 förklarat uppdraget till förvaltningen om att ta fram ett beslutsunderlag om att stänga av kommentarer, chattar och liknande i sociala medier tills dess att vi fått ett nytt avtal mellan USA och EU men fortsätta publicera information som avslutat.	2023-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
		Säkra arbetssätt för att minimera risker för personuppgiftsöverföring i verksamhetssystem och övriga webbtjänster. <i>Ta fram rutiner och styrande dokument utifrån rekommendationer i "Årsrapport för dataskyddsarbete 2021", N043-0022/21 samt "Årsrapport för dataskyddsarbete 2022", N043-0025/22.</i>	Risken och åtgärden utgår. Anledningen till detta är att den inte kvarstår eftersom EU-kommissionen under sommaren fattat beslut som undanröjer många av problemen med tredjelandsöverföring till USA. Nämnden för demokrati och medborgarservice har vid sammanträde 2023-09-20, § 80 dnr N0043-0053/23 förklarat uppdraget till förvaltningen om att ta fram ett beslutsunderlag om att stänga av kommentarer, chattar och liknande i sociala medier tills dess att vi fått ett nytt avtal mellan USA och EU men fortsätta publicera information som avslutat.	23-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

