



Göteborgs
Stad

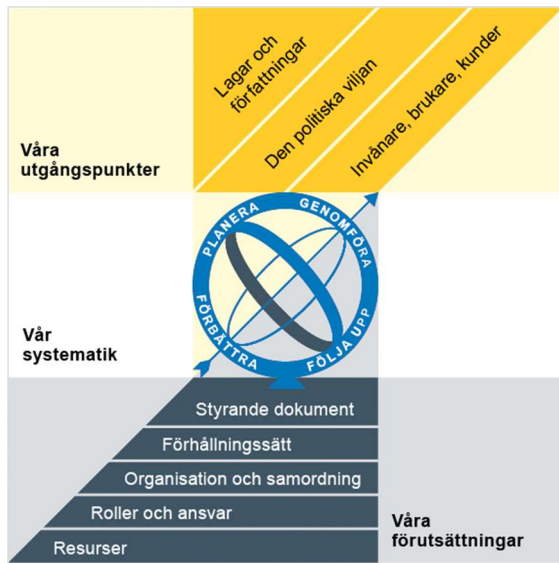
Grundskoleförvaltningens anvisning för utredning och dokumentation av avvikelser

Ett stöd i den interna kontrollen

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
► **Anvisning**
Rutin
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Grundskoleförvaltningens anvisning för utredning och dokumentation av avvikelser

Beslutad av: Avdelningschef styrning och ledning	Gäller för: Medarbetare inom grundskoleförvaltningen	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: 2022-03-31
Dokumentsort: Anvisning	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2022-03-30	Dokumentansvarig: Förvaltningscontroller

Bilagor:
Mall för dokumentation av avvikelshantering

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna anvisning	4
Vem omfattas av anvisningen	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument	5
Stödjande dokument	6
Anvisning	7

Inledning

Syftet med denna anvisning

Syftet med anvisningen är att övergripande klargöra hur misstänkta avvikelser eller missförhållanden ska hanteras inom grundskoleförvaltningen. Inom flera områden finns det sedan tidigare fasta rutiner för hur avvikelser ska hanteras medan det saknas inom andra områden. Det är inte möjligt att ta fram rutiner inom alla områden och därför syftar denna anvisning till att ge vägledning på ett övergripande plan samt beskriva olika former och avvikelser som organisationen ska kunna hantera.

I en stor förvaltning som grundskoleförvaltningen hanteras beslut på många olika nivåer, ibland finns ett tydligt chefsansvar men ibland handlar det snarare om en process som sträcker sig över flera linjeområden. Det är viktigt att förvaltningen nyttjar denna kunskap, dels för att bli en lärande organisation som nyttjar misstag i verksamhetsutvecklingen, dels för att säkerställa att organisationen arbetar utifrån gällande lagar och regler.

Vem omfattas av anvisningen

Denna riktlinje gäller tillsvidare för alla medarbetare och chefer inom grundskoleförvaltningen.

Bakgrund

Grundskoleförvaltningens ansvarsområden sträcker sig mellan en mängd olika verksamheter och skilda lagkrav. Inom vissa verksamhetsområden finns det tydliga lagkrav på rutiner för att hantera misstanke av felaktigheter eller avvikelser medan det helt saknas fastställda rutiner för hur avvikelser ska hanteras inom andra verksamhetsområden. Detta riskerar att bidra till otydliga roller och ansvar när avvikelser uppmärksammas och behöver åtgärdas.

Innan en avvikelse kan konstateras krävs ofta någon form av utredning, dessförinnan kan vi beskriva misstanke om avvikelse. Beroende på allvarlighetsgraden av misstanken krävs olika former av utredning, dokumentation och åtgärd. Inom en del verksamheter inom välfärdsområdet finns det tydliga definitioner på vad en avvikelse är och det utgör ofta en del i ledningssystemet för verksamheten. Inom utbildningsverksamheten används i regel inte begreppet avvikelse, men skollagen reglerar sådant som kan utredas som diskriminering eller kränkande behandling samt hantering av klagomål. Ett sätt att ringa in olika former av avvikelser i grundskoleförvaltningen är enligt beskrivningarna nedan:

- En avvikelse uppstår om verksamheten inte efterlever krav och mål i föreskrifter eller i beslut.
- En avvikelse uppstår om medarbetare inte arbetar i enlighet med verksamhetens processer och rutiner.
- En avvikelse uppstår om händelser eller processer medför risk för dem vi är till för.

Otydliga roller och ansvar kan leda till att misstänka avvikelser faller mellan stolar eller omhändertas på ett ineffektivt sätt. Vidare finns ett behov av att fånga upp misstänka avvikelser som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet, i syfte att utveckla och lära av erfarenheter.

Koppling till andra styrande dokument

Finns det rutiner som regleras i lag, exempelvis klagomål enligt skol- eller patientsäkerhetslag har dessa företräde och ska inte hanteras inom ramen för denna anvisning. Skulle det framgå av utredning att det har skett en avvikelse som inte omfattas av annan rutin eller lag ska den behandlas inom ramen för denna riktlinje.

Styrande dokument	Koppling till denna anvisning
Mall för dokumentation av avvikelser	Mall för ansvarig processägare i syfte att följa upp avvikelser utifrån förvaltningens processer.
Riktlinje för intern kontroll inom grundskoleförvaltningen	Övergripande ansvarsfördelningen för intern kontroll.
Grundskolenämndens rutin för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen	Rutin för att utreda specifika avvikelser.
Grundskoleförvaltningens rutin för hantering av personuppgiftsincidenter	Rutin för att utreda specifika avvikelser.
Grundskolenämndens rutin för att ta emot och utreda klagomål enligt patientsäkerhetslagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade	
Arbets-skador och tillbud	Rutin för att utreda avvikelser via systemstöd KIA
Kränkande särbehandling och trakasserier	Grundskoleförvaltningens rutin vid kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier

Lagbestämmelser som reglerar hantering av olika former av avvikelser

I kommunallagen anges att nämnderna ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt enligt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. En känd hantering av misstanke om avvikelser kan bidra till en god intern kontroll. Förutom kommunallagen finns ett antal speciallagar som anger särskilda krav på hantering av olika former av

misstänkta avvikelser. Nedan beskrivs lagrum och därefter vilket styrande dokument i förvaltningen som förtydligar förvaltningens tillämpning av gällande lagstiftning.

Klagomål mot utbildning

Av 4 kap. 7 § skollagen (2010:800) framgår att huvudmannen är skyldig att ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Rutinerna ska rikta sig såväl till huvudmannens interna organisation som till barn, elever, vårdnadshavare och andra som vill lämna klagomål. Huvudmännen ska också vidta nödvändiga åtgärder om det genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Klagomål och synpunkter på vård

Av 3 kap. 8 a-b § patientsäkerhetslagen (2010:659) framgår att vårdgivaren har en skyldighet gentemot patienter och deras närstående att ta emot klagomål och synpunkter på den egna verksamheten samt snarast besvara dessa.

Av 23 kap. 2 § offentlighets- och sekretesslagen (1993:387) framgår att sekretess gäller i bland annat grundskolan och grundsärskolan för uppgift om en enskilds personliga förhållanden i sådan elevhälsa som avser psykologisk, psykosocial eller specialpedagogisk insats, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men.

Klagomål utifrån LSS

Av 5 kap. 3 § Socialstyrelsens föreskrifter för Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) framgår bland annat att 3 § den som bedriver verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från bland annat vård- och omsorgstagare och deras närstående.

Arbetsgivares skyldighet att underrätta andra myndigheter

Av 3 kap. 3 a § arbetsmiljölagen (1977:1160) framgår att arbetsgivaren utan dröjsmål ska underrätta utsedd myndighet vid dödsfall eller svårare personskada, skada som drabbar flera arbetstagare eller händelse som inneburit allvarlig fara för liv och hälsa. Vidare framgår av 42 kap. 10 § socialförsäkringsbalken (2010:110) framgår en skyldighet att anmäla arbetsskada till Försäkringskassan. Med arbetsskada avses olycksfall, arbetssjukdom och färdolycksfall.

Utreda misstanke om kränkande särbehandling

Av 14 § i föreskriften organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) framgår att arbetsgivaren ska se till att det finns rutiner för hur kränkande särbehandling ska hanteras.

Utreda omständigheterna vid misstänkta trakasserier eller sexuella trakasserier

Av 2 kap. 3 § diskrimineringslagen (2008:567) framgår att arbetsgivaren är skyldig att, vid kännedom om, att en arbetstagare anser sig i samband med arbetet ha blivit utsatt för trakasserier eller sexuella trakasserier utreda omständigheterna.

Stödande dokument

Kopplat till denna anvisning finns en dokumentationsmall som ska användas per utbildningsnivå och avdelningsnivå för att dokumentera hantering av avvikelser. Mallen kan även nyttjas av underliggande nivåer i organisationen.

Anvisning

Definition av avvikelser

Innan en avvikelse kan konstateras krävs ofta någon form av utredning, dessförinnan kan vi beskriva misstanke om avvikelse. Beroende på allvarlighetsgraden av misstanken krävs olika former av utredning, dokumentation och åtgärd.

Inom en del verksamheter inom välfärdsområdet finns det tydliga definitioner på vad en avvikelse är och det utgör ofta en del i ledningssystemet för verksamheten. Inom utbildningsverksamheten används i regel inte begreppet avvikelse, men skollagen reglerar sådant som kan utredas som diskriminering eller kränkande behandling samt hantering av klagomål. Ett sätt att ringa in även olika former av avvikelser i grundskoleförvaltningen är enligt beskrivningarna nedan:

- En avvikelse kan uppstå om förvaltningen följer processer som medför risk för dem vi är till för.
- En avvikelse kan uppstå om verksamheten inte efterlever krav och mål i föreskrifter eller i beslut.
- En avvikelse kan uppstå om personalen inte arbetar i enlighet med verksamhetens processer och rutiner.

Systematik i hantering

Hantering av misstänkta avvikelser bör följa en proportionalitetsprincip där vi eftersträvar en god dialog med syfte att utveckla verksamheten för dem vi är till för. Vid misstanke om allvarliga fel ska alltid ansvarig chef informeras. I en stor förvaltning som grundskoleförvaltningen hanteras beslut på många olika nivåer. Ibland finns ett tydligt linjeansvar men ibland handlar det snarare om en process som sträcker sig över flera ansvarsområden. I detta stycke beskrivs ansvar för att anmäla samt dokumentera, utreda, och fatta beslut om åtgärd.

Ansvar för anmälan och dokumentation

Vid misstanke om avvikelse som innebär avsteg från gällande rutiner, lagkrav eller att befintliga processer medför risk mot enskild ska detta i första hand kommuniceras till den eller dem som ansvarar för frågan. Vissa avstämningar kan lösas vid en enkel avstämning i korridoren medan andra frågor alltid bör behandlas av berörda chefer och dokumenteras. Alla medarbetare och chefer omfattas av ansvar för att uppmärksamma och kommunicera allvarliga avvikelser. Detta gäller även processledare som ansvarar för att löpande dokumentera, sammanställa och analysera misstänkta avvikelser inom processen

Beroende på frågans art kan information om avvikelser ske muntligen eller skriftligen. Om du som medarbetare är osäker ska du meddela din misstanke till din chef som ansvarar för att föra frågan vidare. Förvaltningens controllers kan stödja vid förfarandet om du är osäker.

När vi uppmärksammar misstänkta avvikelser

- Vid misstanke om *mindre avvikelser* ska detta i första hand rapporteras till dem som operativt arbetar inom processen och har möjlighet att korrigera processen.
- Vid misstanke om otillbörligt tjänsteutövande, systematiska avvikelser eller avvikelser som riskerar att påverka enskild negativt, medföra stora ekonomiska eller organisatoriska risker ska avvikelserna alltid rapporteras till ansvarig processägare och/eller chef.
- Ansvarig chef eller processägare ansvarar för att avvikelserna dokumenteras enligt förvaltningens mall samt värderas, om det krävs utredning och åtgärder.
- Ansvarig chef eller processägare ansvarar för vidare rapportering i styrkedjan, exempelvis information till förvaltningsledning och nämnd vid behov.
- Ansvariga chefer och eller processägare ansvarar för att misstänkta avvikelser inom sitt ansvarsområde utreds, åtgärdas och dokumenteras, se beskrivning nedan under avsnittdokumentation och uppföljning.
- Chefer och processledare kan ta stöd av förvaltningens avdelningscontrollers eller förvaltningscontroller för stöd i utredning och bedömning av utredning och information.

Ansvar för att dokumentera, besluta om utredning samt åtgärd

Ibland krävs någon form av utredning för att kunna bedöma om det har skett en avvikelse som kräver åtgärd. Huvudprincipen är att ansvarig chef, processägare ansvarar för att misstanke om avvikelse tas emot och vid behov

1. dokumenteras (till stöd finns mall för avvikelshantering)
2. utredas
3. åtgärdas
4. kommuniceras vidare i styrkedjan och med dem som berörs
5. värdera om avvikelserna kräver vidare kommunikation i styrkedjan eller med dem som berörs.

Vid behov ska ett ärende i diariet upprättas som möjliggör spårbarhet och dokumentation.

Ibland kan frågan vara av principiell karaktär eller omfatta flera expertisområden som gör att utredning behöver samordnas inom förvaltningen. I sådana frågor ska förvaltningens controllerfunktioner kontaktas för rådgivning, samordning och utredning och förvaltningsledning få information.

Dokumentation och uppföljning

Dokumentation av avvikelser på avdelningsnivå och utbildningsområdesnivå ska dokumenteras i Mall för dokumentation av avvikelser, se bilaga. Dokumentationen utgör ett av flera viktiga underlag för att arbeta med ständiga förbättringar. Respektive avdelningscontroller ansvarar för att dokumentationen följs upp på avdelningsnivå som en del i förvaltningens process för intern kontroll. Vid behov bör ett ärende även upprättas i diariet för att möjliggöra spårbarhet och dokumentation.

Det finns tillfällen när olika funktioner gör olika bedömningar och ställningstaganden inför ett beslut. Det kan handla om chefer som har ett helhetsansvar kontra medarbetare som ansvarar för bevakning och bedömning inom ett mer avgränsat område. För en enskild specialist eller enhetschef kan därför ett beslut som går emot rekommendationen ses som en avvikelse som ska rapporteras till ansvarig chef eller processägare. Precis som i övriga fall är det ansvarig processägare eller chef som ansvarar för att ta emot misstanke om avvikelse och besluta om att utreda och åtgärda frågan. Vid frågor kan förvaltningens controllers kontaktas för stöd och vägledning.

Exempel på olika avvikelser som hanteras med stöd av riktlinjen

- När beslut fattas i strid med delegationsordningen
- När medarbetare eller chef fattar beslut som frångår beslutat regelverk, riktlinjer och lagstiftning
- När en process leder till skada för dem vi är till för
- Olika former av oegentligheter, exempelvis jäv eller mutor

När andra uppmärksammar oss på misstänkta avvikelser

Avvikelser kan upptäckas internt av medarbetare, men det finns också tillfällen då andra uppmärksammar förvaltningen på misstänkta avvikelser och ärendet därför hanteras enligt särskilda rutiner. Exempel på detta kan vara:

- Via kommunens synpunktshantering
- Grundskoleförvaltningens hantering av klagomål enligt skollag
- Stadsrevisionen
- Visselblåsarfunktionen på stadsledningskontoret
- Domstolar och Justitieombudsmannen (JO)
- Media
- Fackliga representanter