

## **Försättsblad till:**

## **Fortsättning till Bilaga 11**

- Plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys i Skärholmens stadsdelsförvaltning



Process:

## God redovisningssed följs

Arbetsätt:

Fakturahantering sker enligt lagar, riktlinjer och rutiner.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                                                                                                | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                        | Ansvarig        |
|------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                          |                  | Löpande kontroller av moms                 | Momsen kontrolleras genom två sätt, dels genom rapport TL014 - faktura som saknar moms, samt rapport TL016 som tas ut på kontonivå där manuella momskonton granskas. | Rapportuttag från ekonomisystemet Agresso och utifrån dem genomföra rättningar. Avstämning efter kontroll sker i lista. | Mikael Redelius |

Arbetsätt:

Hantering av egna utlägg

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller          | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                  | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|---------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Chef ska attestera kvitton som avser egna utlägg. |                  | Stickprovskontroll, vid avvikelser återkopplas till chef och rättning sker. |                                       |                                  | Stefano Prestinoni |

Arbetsätt:

Informationssatsningar

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                            | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                                                                          | Ansvarig           |
|------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                                          |                  | Granskning av enheter och vid avvikelser informeras/utbildas enheter. | Fem enheter väljs ut för granskning.  | Granskning bokas i förväg. Frågeformulär som ska visa på om brister finns i efterlevnad av rutin/anvisning samt om det finns behov av ytterligare information/utbildning. | Stefano Prestinoni |



Arbetsätt:  
Löneskulder

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                 | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Kontroll av löneutbetalning.             |                  | Stickprovskontroll, vid avvikelse återkopplas till chef och rättning sker. |                                       |                                  | Stefano Prestinoni |

Arbetsätt:

Periodiseringarna ger en korrekt bild av redovisningen

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll        | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
|                                          |                  | Uttag av rapporter i Agresso. Uppföljningssamtal. |                                       |                                  | Stefano Prestinoni |

Process:

**Oegentligheter, mutor, jäv och bestickning.**

Arbetsätt:

Utbildningar och information av arbetssätt samt kontroll och uppföljning av gällande rutiner och policies.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller                                                                                     | Oönskad händelse                                                                                                                                                                                                 | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------|
| Information och utbildningar av personal planeras in under året och uppföljning och granskning sker i samband med T2 och VB. |  Personal blir påverkade i sitt arbete och myndighetsutövning att utföra uppgifter och fatta beslut utanför sin befogenhet. |                                            |                                       |                                  |          |



| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                                                                             | Ansvarig           |
|------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                                          |                  | Förvaltningsövergripande kontroller        | Redovisningsenheten genomför förvaltningsövergripande kontroller och genomlysningar. | Stickprovskontroller. Överordnad attest för fakturor vid eget deltagande/gynnande. Syfte och deltagarlista vid förtroendekänslig inköp. Inköp från upphandlade leverantörer. | Stefano Prestinoni |

## 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Process:

### IT-säkerhet och korrekt hantering sekretessbelagda uppgifter

Arbetsätt:

Regelbundna kontroller av behörighetslistor, utbildningar, information om rutiner.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------|
| Kontroll av arbete                       |  Obehörig person, dels i förhållande till behörighet och dels utomstående före detta anställd personal, har tillgång till information som på olika sätt kan vara känslig och skada enskilda eller verksamheten (Gruppdisk) |                                            |                                       |                                  |          |
|                                          |  Obehörig person, dels i förhållande till behörighet och dels utomstående före detta anställd personal, har tillgång till Sociala System med sekretessbelagda uppgifter.                                                   |                                            |                                       |                                  |          |



| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                                                                                                                                                                                                                                                  | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                                      | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                                                                                                                | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
|                                          | <br>Obehörig person, dels i förhållande till behörighet och dels utomstående före detta anställd personal, får tillgång till sekretessbelagda uppgifter.                                       |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                      |                                  |                    |
|                                          | <br>Obehöriga personer, dels i förhållande till behörighet och dels utomstående före detta anställd personal, kan lättare komma in i systemet eller arbeta i annans persons namn (tjänstekort) |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                      |                                  |                    |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Genomgång och uppföljning av hanteringen av sekretessbelagda uppgifter                                          | Tertialvis på SLG går man igenom IT-samordnarens rapport kring förvaltningens hantering av sekretessbelagda uppgifter                                                                | Tertialvisa rapportuppföljningar | Stefano Prestinoni |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Regelbunden kontroll av behörigheter, anställningslistor, avslutade av användarkonton, återlämnade tjänstekort. | IT-samordnare sammanställer kontroll av behörigheter, anställningslistor, avslutade av användarkonton, återlämnade tjänstekort i rapport som tertialvis följs upp av avdelningschef. | Tertialvisa rapportuppföljningar | Stefano Prestinoni |

Process:

## Kompetensförsörjningsprocessen

Arbetssätt:

All rekrytering sker enligt kompetensbaserad metodik

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig |
|------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------|
|------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------|



| Löpande kontroll/Systematiska kontroller                | Oönskad händelse                                                                                                                        | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll          | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Chef kontrollerar att medarbetare fått god introduktion |  Medarbetaren brister i utförande av arbetsuppgifter |                                            |                                                |                                  |                    |
|                                                         |                                                                                                                                         | Stickprovskontroll                         | HR gör stickprovskontroll vid besök på enheter | Intervju                         | Liselott Degselius |

#### Arbetsätt:

Nya medarbetare får en god introduktion

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller                | Oönskad händelse                                                                                                                                                  | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll          | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Chef kontrollerar att medarbetare fått god introduktion |  Nya medarbetare ges ej god introduktion, förutsättningar och kunskaper saknas |                                            |                                                |                                  |                    |
|                                                         |                                                                                                                                                                   | Stickprovskontroll                         | HR gör stickprovskontroll vid besök på enheter | Intervju                         | Liselott Degselius |

#### Process:

### Lönehantering

#### Arbetsätt:

Rutiner för löneutbetalning efterföljs och korrekt lön utges

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                                                                              | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll          | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Granskning av lönelistor                 |  Utebliven eller fel lön |                                            |                                                |                                  |                    |
|                                          |                                                                                                               | Stickprovskontroll                         | HR gör stickprovskontroll vid besök på enheter | Intervju och utdata              | Liselott Degselius |



Process:

### Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)

Arbetsätt:

Cheferna arbetar systematiskt med att undersöka risker, analysera, åtgärda och följa upp arbetsmiljön.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                                                                  | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll          | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Hälsosamtal                              |  Sjukskrivning |                                            |                                                |                                  |                    |
|                                          |                                                                                                   | Stickprovskontroll                         | HR gör stickprovskontroll vid besök på enheter | Intervju                         | Liselott Degselius |

## 4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Process:

### Barnperspektivet ska beaktas vid myndighetsutövning

Arbetsätt:

I alla beslut som rör barn både direkt och indirekt ska det dokumenteras hur barnperspektivet har beaktats.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller               | Oönskad händelse                                                                                                                            | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                                                                                                    | Beskrivning av uppföljning / kontroll                              | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                                                                         | Ansvarig                                       |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Via aktgranskning, kollegiegranskning och egenkontroll |  Att barnets perspektiv inte vägs in när beslut fattas |                                                                                                                                                                               |                                                                    |                                                                                                                                                                          |                                                |
|                                                        |                                                                                                                                             | Utredningar rörande vuxna som har barn granskas för att se att barnperspektivet har beaktats. Utredningar rörande barn granskas för att se att barnperspektivet har beaktats. | Enhetschef på respektive enhet ansvarar för att granskningen görs. | Sker löpande, minst tertiälvís, på de olika enheterna som fattar beslut.<br><br>Följs upp vid regelbundna möten, minst tertiälvís, mellan avdelningschef och enhetschef. | Denisa Fazlji,<br>Sarah Chaara, Sofia Forsberg |



Process:

## Kunskap om barnkonventionen och barns rättigheter

Arbetsätt:

Kollegialt lärande i kombination av föreläsare

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                                                                                    | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                     | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig                              |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| I enheterna                              |  Barns rätt tas inte i beaktande |                                            | Enheternas ledningsgrupper lägger upp kompetensinsatser utifrån inventering av kunskaper. | Dialog                           | Charlotte Gredenborg, Katarina Waller |

## 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Process:

## Barnperspektivet ska beaktas vid myndighetsutövning

Arbetsätt:

I alla beslut som rör barn både direkt och indirekt ska det dokumenteras hur barnperspektivet har beaktats.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller               | Oönskad händelse                                                                                                                            | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                                                                                                    | Beskrivning av uppföljning / kontroll                              | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                                                                         | Ansvarig                                    |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Via aktgranskning, kollegiegranskning och egenkontroll |  Att barnets perspektiv inte vägs in när beslut fattas | Utredningar rörande vuxna som har barn granskas för att se att barnperspektivet har beaktats. Utredningar rörande barn granskas för att se att barnperspektivet har beaktats. | Enhetschef på respektive enhet ansvarar för att granskningen görs. | Sker löpande, minst tertiälvís, på de olika enheterna som fattar beslut.<br><br>Följs upp vid regelbundna möten, minst tertiälvís, mellan avdelningschef och enhetschef. | Denisa Fazlji, Sarah Chaara, Sofia Forsberg |



Process:

### Ej verkställda beslut

Arbetsätt:

Kvartalsvis inrapportering av ej verkställda beslut till IVO. De enskilda erbjuds verkställighet regelbundet enligt framtagna rutin.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller                                                                                                                                                                                               | Oönskad händelse                                                                                                                             | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                                                                               | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                             | Ansvarig                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Verksamhetskontroller samlar in alla ej verkställda beslut från enheterna och säkerställer så långt som möjligt att rapporteringen är korrekt. Verksamhetskontroller kontrollerar även att enheterna följer den rutin som tagits fram. |  De enskilda får inte det stöd de bedömts vara i behov av |                                                                                                                                                          |                                       |                                                                                                                              |                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              | Verksamhetskontroller sammanställer de ej verkställda beslut som rapporteras samt orsaken till att beslutet inte verkställts. Detta anmäls till nämnden. |                                       | Följs upp på ledningsgrupp en gång per månad.<br><br>Följs även upp kvartalsvis på nämnden via den sammanställning som görs. | Denisa Fazlji,<br>Sarah Chaara, Sofia Forsberg |

Process:

### Lex Sarah rapportering

Arbetsätt:

Information om rapporteringsskyldigheten

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller                                    | Oönskad händelse                                                                                                     | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                                                                                  | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                               | Ansvarig                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Säkerställa att medarbetarna fått information om rapporteringsskyldigheten. |  Lex Sarah rapportering uteblir |                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |                                                                              |
|                                                                             |                                                                                                                      | Kontroll av alla närvarolistor             | Uppföljningsansvarig lex Sarah-utredare säkerställer genom att granska närvarolistor att anställda med rapporteringsskyldighet fått årlig information. | Granskning av närvarolistor vid lex Sarah-information kopplat till totalt antal möjliga anställda med rapporteringsskyldighet. | Denisa Fazlji,<br>Sarah Chaara, Sofia Asp, Nicoletta Zoannos, Sofia Forsberg |



Process:

## Ramavtal

Arbetsätt:

Placeringar utanför ramavtal dokumenteras och följs upp

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                                                                                                                                                                       | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                               | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                                                               | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig                                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Rutiner tas fram på enhetsnivå           |  Klienter riskerar att fara illa om verksamheterna inte följs upp                                                   |                                                                                                          |                                                                                                                                     |                                  |                                                     |
|                                          |  Lagstiftning kring upphandling följs inte och förvaltningen riskerar stämningar vilket kan medföra stora kostnader |                                                                                                          |                                                                                                                                     |                                  |                                                     |
|                                          |                                                                                                                                                                                                        | Enheterna kontrollerar att ramavtal följs och att upphandling utanför ramavtal sker på ett korrekt sätt. | Enheterna gör stickprov tertialvis.<br><br>Följs upp vid regelbundna möten, minst tertialvis, mellan avdelningschef och enhetschef. |                                  | Denisa Fazli,<br>Sarah<br>Chaara, Sofia<br>Forsberg |

## 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Process:

## Barnperspektivet ska beaktas vid myndighetsutövning

Arbetsätt:

I alla beslut som rör barn både direkt och indirekt ska det dokumenteras hur barnperspektivet har beaktats.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller  | Oönskad händelse                                                                                                                            | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------|
| Via aktgranskning, kollegiegranskning och |  Att barnets perspektiv inte vägs in när beslut fattas |                                            |                                       |                                  |          |



| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                                                                                                      | Beskrivning av uppföljning / kontroll                              | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                                                                         | Ansvarig                                             |
|------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| egenkontroll                             |                  | Utreddningar rörande vuxna som har barn granskas för att se att barnperspektivet har beaktats. Utreddningar rörande barn granskas för att se att barnperspektivet har beaktats. | Enhetschef på respektive enhet ansvarar för att granskningen görs. | Sker löpande, minst tertiälvís, på de olika enheterna som fattar beslut.<br><br>Följs upp vid regelbundna möten, minst tertiälvís, mellan avdelningschef och enhetschef. | Denisa Fazlji,<br>Sarah<br>Chaara, Sofia<br>Forsberg |

Process:

### Behålla socialsekreterare/biståndsbedömare

Arbetsätt:

Implementering av stadens handlingsplan

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller                                                                                                       | Oönskad händelse                                                                                           | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                  | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                                                                                                                    | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------|
| Säkerställa att implementering av handlingsplan för att behålla socialsekreterare och biståndsbedömare implementeras.<br>Statistikuppföljning. |  Hög personalomsättning | Styrgruppen som träffas kvartalsvis har en punkt kring personalomsättning på sin dagordning | Styrgruppen för handlingsplanen träffas kvartalsvis och följer upp hur implementeringen av planen fortskrider.<br><br>Statistik gällande personalomsättningen följs upp i T1, T2 och VB. |                                  | Denisa Fazlji,<br>Sarah<br>Chaara, Sofia<br>Forsberg |



Process:

### Ej verkställda beslut

Arbetsätt:

Kvartalsvis inrapportering av ej verkställda beslut till IVO. De enskilda erbjuds verkställighet regelbundet enligt framtagna rutin.

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller                                                                                                                                                                                               | Oönskad händelse                                                                                                                             | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                                                                               | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                             | Ansvarig                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Verksamhetskontroller samlar in alla ej verkställda beslut från enheterna och säkerställer så långt som möjligt att rapporteringen är korrekt. Verksamhetskontroller kontrollerar även att enheterna följer den rutin som tagits fram. |  De enskilda får inte det stöd de bedömts vara i behov av |                                                                                                                                                          |                                       |                                                                                                                              |                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              | Verksamhetskontroller sammanställer de ej verkställda beslut som rapporteras samt orsaken till att beslutet inte verkställts. Detta anmäls till nämnden. |                                       | Följs upp på ledningsgrupp en gång per månad.<br><br>Följs även upp kvartalsvis på nämnden via den sammanställning som görs. | Denisa Fazlji,<br>Sarah<br>Chaara, Sofia<br>Forsberg |

Process:

### Hantering av synpunkter och klagomål

Arbetsätt:

Ta emot, utreda och åtgärda synpunkter och klagomål på verksamheten

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller     | Oönskad händelse                                                                                                                      | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------|
| Hantering av inkomna synpunkter och klagomål |  Framförda synpunkter och klagomål hanteras inte |                                            |                                       |                                  |          |

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                          | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                                                                                                                                                                        | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                                        | Ansvarig                        |
|------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                          |                  | Kontroll av enheternas hantering av inkomna synpunkter och klagomål | Tertialvis uppföljning av enheternas sammanställningar av synpunkter och klagomål med fokus på genomförda åtgärder samt återkoppling till berörda parter.<br>Avdelningsgemensam sammanställning genomförs i samband med tertialrapportering. | Granskning av inkomna synpunkter och klagomål<br>Sammanställning av synpunkter och klagomål<br>Uppföljning av åtgärder och återkoppling | Sofia Asp,<br>Nicoletta Zoannos |

Process:

### Lex Sarah rapportering

Arbetssätt:

Information om rapporteringsskyldigheten

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller                                    | Oönskad händelse                                                                                                     | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                                                                                  | Metod för uppföljning / kontroll                                                                                               | Ansvarig                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Säkerställa att medarbetarna fått information om rapporteringsskyldigheten. |  Lex Sarah rapportering uteblir | Kontroll av alla närvarolistor             | Uppföljningsansvarig lex Sarah-utredare säkerställer genom att granska närvarolistor att anställda med rapporteringsskyldighet fått årlig information. | Granskning av närvarolistor vid lex Sarah-information kopplat till totalt antal möjliga anställda med rapporteringsskyldighet. | Denisa Fazli,<br>Sarah Chaara, Sofia Asp, Nicoletta Zoannos,<br>Sofia Forsberg |



Process:

**Ramavtal**

Arbetsätt:

Placeringar utanför ramavtal dokumenteras och följs upp

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                                                                                                                                                                       | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                                                               | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                                                               | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig                                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Rutiner tas fram på enhetsnivå           |  Klienter riskerar att fara illa om verksamheterna inte följs upp                                                   |                                                                                                          |                                                                                                                                     |                                  |                                                     |
|                                          |  Lagstiftning kring upphandling följs inte och förvaltningen riskerar stämningar vilket kan medföra stora kostnader |                                                                                                          |                                                                                                                                     |                                  |                                                     |
|                                          |                                                                                                                                                                                                        | Enheterna kontrollerar att ramavtal följs och att upphandling utanför ramavtal sker på ett korrekt sätt. | Enheterna gör stickprov tertialvis.<br><br>Följs upp vid regelbundna möten, minst tertialvis, mellan avdelningschef och enhetschef. |                                  | Denisa Fazli,<br>Sarah<br>Chaara, Sofia<br>Forsberg |

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Process:

**Invånare får återkoppling på synpunkter (där de begärt) och medborgarförslag som de lämnat in.**

Arbetsätt:

Genom mejl, telefon, tjänsteutlåtande

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                                                                                       | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------|
| Uppföljning av återkoppling              |  Invånare får ingen återkoppling. |                                            |                                       |                                  |          |



| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll  | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                                          | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig                                      |
|------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                          |                  | Kontroll av aktuella rutiner och arbetssätt | Kartläggning av verksamhetens rutiner och arbetssätt gällande synpunkter och medborgarförslag. | Tertialvis                       | Sara Heppling<br>Trygg,<br>Beatrice<br>Hasani |



## Väsentlighets- och riskanalys

| Process                                             | Arbetsätt                                                                                                                                                                         | Oönskad händelse                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Riskvärde | Åtgärd                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barnperspektivet ska beaktas vid myndighetsutövning | I alla beslut som rör barn både direkt och indirekt ska det dokumenteras hur barnperspektivet har beaktats.                                                                       |  Att barn och unga riskerar att fara illa                                                                                                                                                                                  | 12        | Enhetsvisa kontroller per tertiäl<br>Att barnperspektivet dokumenteras i alla aktuella ärenden                                                                                                                                                                                                                   |
| Behålla socialsekreterare/biståndsbedömare          | Implementering av stadens handlingsplan                                                                                                                                           |  En instabil personalsituation kan leda till bristande rättssäkerhet. Det finns en risk för att information inte överförs till nästa socialsekreterare/biståndsbedömare och att beslut därmed fattas på felaktiga grunder. | 12        | Enhetsvisa kontroller per tertiäl av ansvarig enhetschef                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                     |                                                                                                                                                                                   |  En instabil personalsituation är påfrestande ur ett brukarperspektiv                                                                                                                                                      | 9         | Att ansvarig enhetschef följer personalomsättningen på enheten genom information från HR                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                     |                                                                                                                                                                                   |  Personalomsättning medför ökade kostnader för förvaltningen                                                                                                                                                               | 16        | Att ansvarig enhetschef följer personalomsättningen på enheten genom information från HR                                                                                                                                                                                                                         |
| Hemlöshet                                           | De personer som är hemlösa enligt stadens definition får stöd med att hitta lösningar på sin boendesituation. Särskilt fokus läggs på barnfamiljer med osäkra boendeförhållanden. |  Barn som lever med osäkra boendeförhållanden har generellt sämre förutsättningar än andra barn                                                                                                                           | 12        | Förvaltningen kommer att arbeta med att ta fram metoder och utveckla arbetssätt för att arbeta med målgruppen familjer med osäkra boendeförhållanden.<br>Bland annat kommer föräldrarådgivare och bolöisar att arbeta med bland annat kompensatoriska insatser och att ge föräldrar stöd i att söka egen bostad. |



| Process                                                      | Arbetsätt                                                                                                  | Oönskad händelse                                                                                                                                                             | Riskvärde | Åtgärd                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              |                                                                                                            |  Enskilda kommer inte ut på bostadsmarknaden på grund av bostadsbrist                     | 9         | Förvaltningen har vid nybyggnationen i och med Fokus Skärholmen en ambition om att boende i området ska få förtur till hyresrätterna. Kraven för att kunna få ett förstahandskontrakt kommer att ligga på samma nivå som de kommunala bostadsbolagen har. |
| Förskoleplanering görs vid nybyggnation                      | Samverkan med exploateringskontoret och SISAB                                                              |  Det byggs för få förskolor i relation till nya bostäder.                                 | 4         | Avstämning minst kvartalsvis                                                                                                                                                                                                                              |
| Nybyggnadsprojekt provas för nyprojektering av LSS bostäder  | Samverkan med byggherren och exploateringskontoret.                                                        |  Det byggs för få LSS bostäder                                                            | 1         | Avstämning minst kvartalsvis                                                                                                                                                                                                                              |
| Implementering av Kultur i ögonhöjd                          | Implementera den lokala handlingsplanen för Kultur i ögonhöjd                                              |  Kultursekretären gör inte handlingsplanen känd för medarbetare i de olika verksamheterna | 6         | Avstämning inför varje tertiärrapport                                                                                                                                                                                                                     |
| Den enskildes inflytande och möjlighet till självbestämmande | Säkerställa den enskildes rätt till inflytande och självbestämmande                                        |  Brukarens åsikt inhämtas eller respekteras inte                                          | 8         | Kartläggning av verksamhetens rutiner och arbetssätt kring brukarinflytande.                                                                                                                                                                              |
| Hantering av synpunkter och klagomål                         | Ta emot, utreda och åtgärda synpunkter och klagomål på verksamheten                                        |  Verksamheten saknar rutiner för rapportering och hantering av synpunkter och klagomål    | 6         | Uppföljning av verksamhetens rutiner och arbetssätt samt egenkontroll.                                                                                                                                                                                    |
|                                                              |                                                                                                            |  Brukare och anhöriga känner inte till hur de ska framföra synpunkter eller klagomål    | 6         | Informationsmaterial skickas ut till alla brukare i början av året                                                                                                                                                                                        |
| Hög personalkontinuitet inom hemtjänsten                     | I hög utsträckning beaktar personalkontinuiteten vid planering av insatser och schemaläggning av personal. |  Att kontinuiteten överstiger 10 medarbetare per brukare per måttillfälle.              | 9         | Uppföljning månadsvis vid ekonomifuppföljningen                                                                                                                                                                                                           |
| Rapportering och hantering av vård- och omsorgsavgifter      | Rapportera, utreda och åtgärda vård- och omsorgsavgifter i verksamheten                                    |  Medarbetare dokumenterar inte enligt gällande lagstiftning och föreskrifter            | 8         |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                              |                                                                                                            |  Verksamheten saknar rutiner för rapportering och hantering av avgifter                 | 8         | Kartläggning av hur verksamhetens rutiner ser ut görs i samband med verksamhetsuppföljning. Åtgärdsplan upprättas utifrån resultatet av kartläggningen.                                                                                                   |



| Process                                                                                          | Arbetsätt                                                           | Oönskad händelse                                                                                                                                                                            | Risikvärde | Åtgärd                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Samtliga brukare har en aktuell genomförandeplan och löpande dokumentation i sin sociala journal | Löpande dokumentation i brukarens sociala journal                   | <input checked="" type="checkbox"/> Bristar i svenska språket                                                                                                                               | 8          | Kartläggning av medarbetares språkliga kompetens och utifrån nivå erbjuda kompetensutveckling |
|                                                                                                  | Upprättande av genomförandeplan                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Genomförandeplaner upprättas ej                                                                                                                         | 8          | Kompetensutveckling i social dokumentation                                                    |
| Feriearbetande ungdomar                                                                          | Framtagning av budgeterade arbetsplatser till ungdomar under ferier | <input checked="" type="checkbox"/> Att de feriearbetande ungdomarna matchas till arbetsplatser på ett könsnormativt sätt, till exempel att flickor matchas till arbetsplatser på förskolor | 6          | Matchningsprocessen följs upp särskilt avseende kön/ferieplats                                |
|                                                                                                  |                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Att förvaltningen inte kan uppbringa lämpliga arbetsplatser.                                                                                            | 9          | Tydlig information till arbetsgivare. Hitta meningsfulla arbetsuppgifter.                     |
| God redovisningssed följs                                                                        | Fakturahantering sker enligt lagar, riktlinjer och rutiner.         | <input checked="" type="checkbox"/> Chefs egna köp har inte attesterats av överordnad                                                                                                       | 9          | Inlämnade underlag kontrolleras manuellt                                                      |
|                                                                                                  |                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Kvittan saknas                                                                                                                                          | 9          | Inlämnade underlag kontrolleras manuellt                                                      |
|                                                                                                  |                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Representationsreglerna har inte beaktats                                                                                                               | 12         | kontroll av att regelverk följs                                                               |
|                                                                                                  |                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Momsen är ej korrekt                                                                                                                                    | 9          | Kontroll av moms                                                                              |
|                                                                                                  | Hantering av egna utlägg                                            | <input checked="" type="checkbox"/> Egna utlägg attesterats av ej behörig attestant.                                                                                                        | 9          | Stickprovskontroll, vid avvikelser återkopplas till berörd chef och rättning sker.            |
|                                                                                                  |                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Egna utlägg saknar kvittan som underlag.                                                                                                                | 9          | Stickprovskontroll, vid avvikelser återkopplas till berörd chef och rättning sker.            |
|                                                                                                  | Informationssatsningar                                              | <input checked="" type="checkbox"/> Efterlevnad av rutiner/anvisningar är låg.                                                                                                              | 9          | Granskning av enheter och vid avvikelser informeras/utbildas enheter.                         |
|                                                                                                  | Löneskulder                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> Felaktigt utbetald lön som leder till löneskuld.                                                                                                        | 9          | Stickprovskontroll, vid avvikelser återkopplas till berörd chef och rättning sker.            |
|                                                                                                  | Periodiseringarna ger en korrekt bild av redovisningen              | <input checked="" type="checkbox"/> Periodiseringarna ger en korrekt bild av redovisningen                                                                                                  | 12         |                                                                                               |



| Process                                                                                                | Arbetsätt                                                                                                                                       | Oönskad händelse                                                                                                                                                                            | Riskvärde | Åtgärd                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Invånare i Skärholmens stadsdelsnämndsområde behandlas lika och ges samma förutsättningar oavsett kön. | Samtliga verksamheter tar fram konsuppdeld statistik i syfte att analysera hur resurser kommer kvinnor och män/flickor och pojkar till del.     |  Systemen möjliggör inte framtagande av konsuppdeld statistik                                            | 9         | Verksamheten diskuterar om manuell statistik kan tas fram på ett enkelt sätt. |
|                                                                                                        | All rekrytering sker enligt kompetensbaserad metodik                                                                                            |  Kompetensbaserad rekryteringsmetodik används ej, felrekrytering sker                                    | 4         | Kontroll av annonser. Stickprovskontroll                                      |
| Kompetensförsörjningsprocessen                                                                         | Långsiktig strategi för kompetensförsörjning tas fram och aktiviteter utifrån strategin genomförs på förvaltnings-, avdelnings- och enhetsnivå. |  Strategi uteblir, organisationen får ej rätt kompetens                                                  | 6         | Tertialvis kontroll av administrativ chef                                     |
|                                                                                                        | Medarbetarsamtal                                                                                                                                |  Bristande kompetens i verksamheten, försämrad arbetsprestation, minskad måluppfyllelse                  | 6         | Nya chefer ges introduktion samt uppföljning via medarbetarenkät              |
| Lika rättigheter och möjligheter                                                                       | Cheferna arbetar med aktiva åtgärder enligt diskrimineringslagstiftningen                                                                       |  Medarbetare blir diskriminerade                                                                         | 8         | Chef ges kunskaper för arbetssätt lika rättigheter och möjligheter            |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                             |           | Chef ges kunskaper om arbetssätt lika rättigheter och möjligheter             |
| Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)                                                                   | Cheferna arbetar systematiskt med att undersöka risker, analysera, åtgärda och följa upp arbetsmiljön.                                          |  Medarbetare blir diskriminerade                                                                       | 8         |                                                                               |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                 |  Ohälsa, sjukskrivning, ökad personalomsättning                                                        | 6         | Genomgång vid introduktion av nya chefer                                      |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                 |  Ohälsa och olycksfall i arbete                                                                        | 6         | Påminnelse till chefer                                                        |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                 |  Sjukdom eller ohälsa                                                                                  | 9         | Följs upp vid sjukfrånvarouppföljning med chefer                              |
| Kunskapsspridning om våld i nära relationer och hedersrelaterat våld.                                  | Utbildning, kontinuerlig informationsspridning, externt och internt                                                                             |  Att personer som upplever våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck inte får stöd. | 9         | Information och kompetensutveckling löpande                                   |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                             |           | Regelbunden och tydlig information till medborgare och medarbetare            |
| Förvaltning av avtal                                                                                   | Uppföljning av ingångna avtal                                                                                                                   |  Uppföljning av ingångna avtal                                                                         | 9         | Kontroll av avtalstrohet                                                      |

| Process                | Arbetsätt                                                                                  | Oönskad händelse                                                                                                     | Riskvärde | Åtgärd |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|
| Inköpsmodulen används. | Nära samarbete mellan ekonomi på administrativa avdelningen och enheternas superanvändare. |  Låg användning av inköpssystemet | 9         |        |