

Handläggare

Maria Härenstam
Telefon: 08-50809020

Till

Norrmalms stadsdelsnämnd

Plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys 2018 för Norrmalms stadsdelsnämnd

Innehållsförteckning

Inledning	3
Nämndens arbete med intern kontroll	4
Nämndens internkontrollplan.....	9
Riskmatris.....	10
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	12
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor.....	12
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	13
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar	14
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	14
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	15
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	16
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	16
Väsentlighets- och riskanalys	18

Inledning

Norrmalms stadsdelsnämnd ska inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige har bestämt och de föreskrifter som gäller för verksamheten (KL 6 kap. 7 §). Nämnden ska också se till att *den interna kontrollen är tillräcklig* och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Detta gäller även när driften av en kommunal verksamhet har lämnats över till någon annan (KL 3 kap. 16 §). Nämnden ansvarar för att utforma och organisera den interna kontrollen och säkerställa effektiva system för uppföljning.

Intern kontroll är en integrerad del i nämndens styrsystem. Inom de olika processerna och arbetssätten finns det styrdokument och ansvarsfördelning inom förvaltningsorganisationen som tillsammans bildar nämndens interna kontrollsystem.

Verksamhetsansvariga chefer på olika nivåer i organisationen bidrar till utformningen av konkreta regler och anvisningar för en god intern kontroll inom sina verksamhetsområden och informerar övriga anställda om reglernas och anvisningarnas innebörd. Samtliga anställda är skyldiga att följa gällande regler och anvisningar för intern kontroll.

Intern kontroll är en process där nämnd, förvaltningsledning och övrig personal samverkar för att med en rimlig grad av säkerhet uppnå målen för den interna kontrollen.

Nämndens arbete med intern kontroll

Nämndens internkontrollarbete ska bestå av tre delar. Nämnden ska ha fastställt ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras. Väsentlighets- och riskanalysen genomförs i flera steg. Nämnden ska identifiera de viktigaste processerna/arbetssätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetssätten ska oönskade händelser identifieras. Dessa ska värderas (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen inträffar samt hur sannolikt det är att händelserna inträffar. Utifrån riskvärdet beslutas om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen planerar nämnden hur de löpande kontrollerna/arbetssätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

System för internkontroll

Ett system för internkontroll är upprättat inom respektive verksamhetsområde med övergripande riktlinjer, regler och anvisningar i syfte att säkerställa:

- en effektiv förvaltning och undgå allvarliga fel och skador
- att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt
- att lagar, avtal och andra för nämnden gällande regler, föreskrifter och beslut följs
- att anskaffningen och användningen av resurser är effektiv och ändamålsenlig
- att stadens tillgångar skyddas
- att redovisningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi är rättvisande, tillförlitlig och ändamålsenlig samt
- att säkerheten i verksamheternas rutiner och it-system är tillfredsställande.

Väsentlighets- och riskanalys

Innan en internkontrollplan tas fram görs en väsentlighets- och riskanalys. Med en sådan analys ökar förutsättningarna för att ”rätt” områden kontrolleras. Väsentlighets- och riskanalys uppskattar väsentlighetsgraden (konsekvenserna) och risken (sannolikheten) för att de oönskade händelserna inträffar. Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse som kan uppstå som bedöms. Det är väsentligt att analysen dokumenteras.

Väsentlighets- och riskanalys genomförs i ett antal steg:

- **Identifiering av processer och arbetssätt** - nämnden/verksamheten identifierade de viktigaste processerna och arbetssätten för att uppnå målen och bedriva verksamheten.
- **Löpande och systematiska kontroller beskrivs och dokumenteras** - dessa är viktiga komponenter utifrån hur stor risken att en oönskad händelse ska inträffa samt dess konsekvens. Det är viktigt att arbeta förebyggande med kontrollaktiviteter genom att omarbета processer

innan någon önskad händelse inträffar. Kontrollerna ska vara löpande och systematiska.

Identifiera önskade händelser - det ska vara tydligt vilka hot som finns till följd av påverkbara eller opåverkbara händelser som kan inverka på organisationens möjligheter att nå sina mål, så kallade önskade händelser. Syftet är främst att föregripa händelserna innan de inträffar.

- **Värdering av önskade händelser – sannolikhet och konsekvens** - för de önskade händelser/risker som identifieras görs en sannolikhets- och konsekvensbedömning. I analysen, bedöms sannolikheten för att olika slag och grader av fel eller misskötsel kan inträffa. Denna varierar mellan olika verksamhetsområden, system och rutiner.
- **Beslut om hantering** - Utifrån värderingen av den önskade händelsen tas beslut om hanteringen av den önskade händelsen samt om den skall med i internkontrollplanen.

Väsentlighets- och riskanalyserna genomförs årligen på enhets-, avdelnings-, och förvaltningsnivå i anslutning till arbetet med verksamhetsplanen. Samtliga steg dokumenteras i ILS-webb.

Internkontrollplan

Utifrån väsentlighets- och riskanalysen väljer nämnden ut ett antal processer/arbetssätt som ska granskas särskilt under verksamhetsåret för att verifiera att mål uppnås samt att riktlinjer och fastlagda kontroller verkligen upprätthålls/genomförs. Dessa processer/arbetssätt anges i internkontrollplanen. En avvägning sker av hur stor granskningsinsats som ska göras inom respektive utvalt kontrollområde för att få en balans mellan kontrollkostnad och säkerhetsnivå.

Av internkontrollplanen framgår:

- löpande kontroll/systematiska kontroller
- uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll (vad som ska kontrolleras)
- beskrivning av uppföljning/kontroll (hur kontrollen ska gå till)
- metod för uppföljning/kontroll
- start- och slutdatum
- ansvarig (vem som ansvarar för kontrollen)

Ansvarsfördelning

Stadsdelsnämnden

Nämnden ansvarar för att ett system för internkontroll upprättas. Nämnden ska därutöver årligen fastställa en internkontrollplan för att följa upp att det interna kontrollsystemet fungerar tillfredsställande.

Stadsdelsdirektör

Stadsdeldirektören ska upprätta ett förslag till internt kontrollsystem för nämnden och se till att konkreta regler och anvisningar utformas för att

upprätthålla en god intern kontroll inom samtliga verksamhetsområden. Vidare ska stadsdeldirektören upprätta förslag till internkontrollplan utifrån en risk- och väsentlighetsanalys över nämndens indikatorer och övergripande väsentliga processer.

Det åligger också stadsdeldirektören att regelbundet, minst en gång om året, rapportera till nämnden om hur internkontrollplanen genomförs, hur den interna kontrollen fungerar samt att vid behov föreslå nämnden åtgärder för att säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig. Vid misstanke om brott av förmögenhetsrättslig karaktär ska stadsdelsdirektören omgående informera nämnden och revisionskontoret. Stadsdelsdirektören ska även se till att nämnden och revisionskontoret informeras om de åtgärder som vidtas.

Avdelningschef

Avdelningschefen har ansvar för den löpande interna kontrollen över sin verksamhet. Det innebär att bygga in kontroller i sina handläggningsrutiner för att säkerställa att lagar och förordningar, regler och anvisningar samt nämndens och förvaltningens beslut och direktiv följs upp och är kända. Avdelningschefen ansvarar för att genomföra och dokumentera en risk- och väsentlighetsanalys för avdelningen utifrån enheternas risk- och väsentlighetsanalyser.

Enhetschef

Enhetschefen ska försäkra sig om att den löpande interna kontrollen är tillräcklig och vid behov vidta åtgärder. Alla chefer ansvarar för att arbetsmetoder och arbetsrutiner överensstämmer med kravet på god intern kontroll inom sitt respektive område. Avvikelse ska rapporteras till avdelningschef.

I enhetschefens uppdrag ingår att utifrån förvaltningens anvisningar och tidplan analysera vilka risker som finns inom den egna verksamheten, att lagar, regler och riktlinjer följs samt att mål för verksamheten uppnås. Utifrån risk- och väsentlighetsanalysen ansvarar enhetschefen för att planera och dokumentera de löpande kontrollerna/uppföljningarna som visar att enheten följer de lagar och riktlinjer som gäller för verksamheten.

Planeringen av den löpande interna kontrollen ska ingå i enhetens årliga verksamhetsplanering. Kontrollerna/uppföljningarna ska dokumenteras och ev. brister som behöver åtgärdas ska noteras. Som en hjälp finns checklistor för de övergripande områden där kontroller ska genomföras under löpande år. Listorna innehåller viktiga processer och rutiner samt uppgift om var de relevanta styrdokument återfinns. Det finns även blankett för dokumentation av stickprovskontroll att hämta på intranätet.

Enheternas risk- och väsentlighetsanalyser utgör underlaget för avdelningarnas och förvaltningens riskbedömningar som i sin tur ligger till grund för nämndens årliga internkontrollplan.

Medarbetarna

Alla medarbetare är skyldiga att följa de föreskrifter som gäller för verksamheten och rapportera avvikelser till närmast överordnad chef.

ILS-grupp

ILS-gruppen ansvarar för att i samverkan med avdelningarna planera, samordna och vidareutveckla internkontrollarbetet samt för att informera om internkontrollfrågor.

Befintlig dokumentation av regler, anvisningar och rutiner

På Norrmalms stadsdelsförvaltnings intranät publiceras regler, anvisningar och rutiner inom delegation, personal- och ekonomiadministration, IT, inköp och upphandling. Förteckning över gällande styrdokument som beslutats i Norrmalms stadsdelsnämnd eller i förvaltningens ledningsgrupp redovisas nedan. Utöver dessa finns centrala styrdokument som gäller för hela staden.

Styrning och ledning

- Delegationsordning.
- Hanteringsanvisningar för dokument.
- Interna anvisningar för uppföljning av budget och verksamhet.
- Policy och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering.
- Riktlinjer för posthantering och diarieföring.
- Telefonpolicy.
- Verksamhetsplan.

Ekonomi

- Instruktion för attest och utanordning.
- Riktlinjer om mutor och representation.
- Riktlinjer för inköp.
- Riktlinjer för resor i tjänsten.

Trygghet och säkerhet

- Hot och våld Sankt Eriksgatan 117.
- Hot och våld förskola och fritid.
- Hot och våld äldre- och handikappomsorg.
- Krishanteringsplan.
- Kontinuitets- och avbrottsplan gällande IT-stödd verksamhet.
- Norrmalms stadsdelsförvaltnings brandskyddsorganisation.
- Organisation för trygghets- och säkerhetsarbetet.
- Hantering av kränkande behandling inom förskolan.

Personal



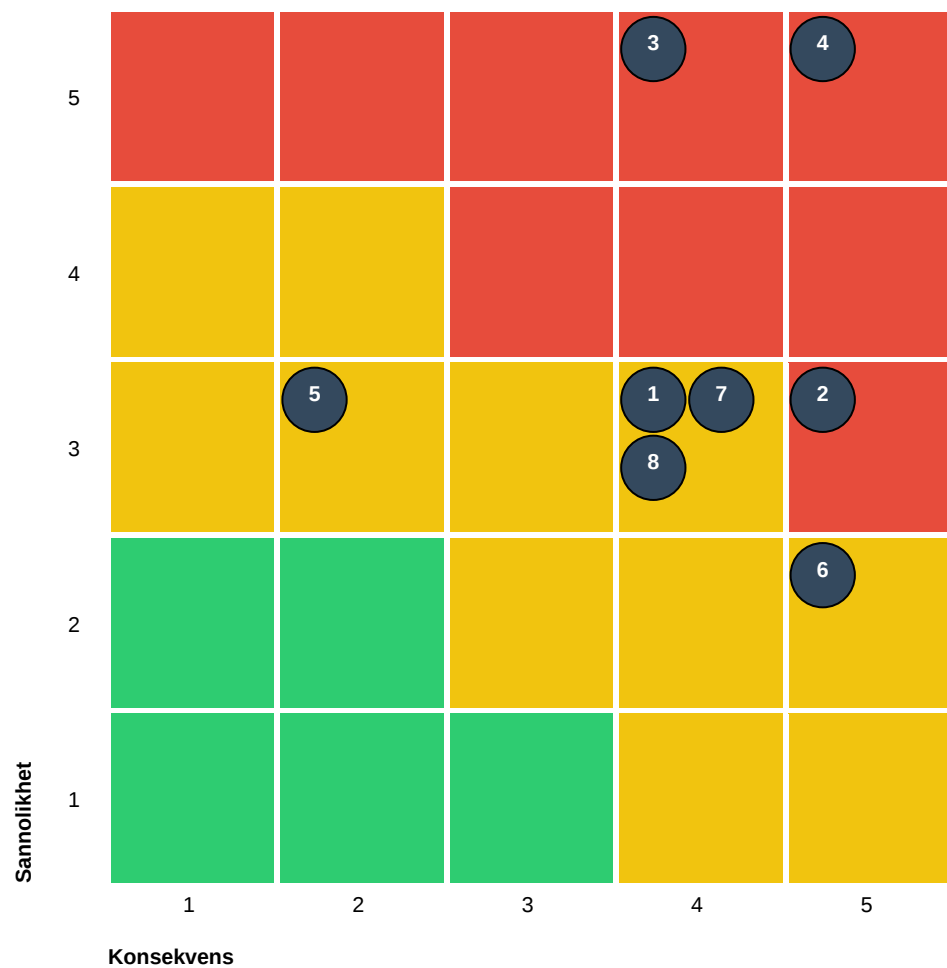
- Arbetsmiljöpolicy.
- Alkohol- och missbrukspolicy.
- Friskvårdspolicy och årlig friskvårdsplan.
- Kompetensförsörjningsplan 3-5 år.
- Lathund för hantering av personalhandlingar.
- Lokal samverkansöverenskommelse (FAS 05).
- Riktlinjer kring lönekriterier, lönesättning och medarbetarsamtal.
- Riktlinjer vid rekrytering.
- Rutin för att förebygga och hantera kränkande särbehandling/sexuella trakasserier.
- Rutin för konflikthantering.
- Rutin för korttidssjukfrånvaro - hälsosamtal.

Övriga

- Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården inom Norrmalms stadsdelsförvaltning.
- Ledningssystem för socialtjänst och äldreomsorg.
- Lokalförsörjningsplan.
- Parkplan.
- Riktlinjer för arbetet med flerspråkiga barn i förskolan.

Nämndens internkontrollplan

Riskmatris



Kritisk
Medium
Låg

	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket sannolikt	Mycket allvarlig
4	Sannolikt	Allvarlig
3	Möjlig	Kännbar
2	Mindre sannolikt	Lindrig
1	Osannolikt	Försumbar

 Kritisk
  Medium
 Totalt: 8

Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Åtgärd
Barn och unga med psykisk ohälsa.	1	 Barn och unga med psykisk ohälsa fortsätter att öka.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Uppföljning av åtgärder inom ramen för Lokala utvecklingsprogrammet (LUP).
Utreda, åtgärda och följa upp kränkande behandling enligt skollagen kap 610§.	2	 Att barn och ungas upplevelse av kränkning inte tas på allvar och inte åtgärdas.	3.Möjlig	5.Mycket allvarlig	15	Löpande uppföljningar och kvalitetsgranskning av anmälningar.
Socialt stöd till nyanlända	3	 Nyanlända kan inte tillgodogöra sig det sociala stöd som erbjuds.	5.Mycket sannolikt	4.Allvarlig	20	Identifiera individuella behov och förutsättningar hos nyanlända inom Norrmalms stadsdelsområde
Krisberedskap	4	 Vid händelse av kris har inte stadsdelsförvaltningen resurser att tillhandahålla krisstöd och krisledning över en längre tid.	5.Mycket sannolikt	5.Mycket allvarlig	25	Vidareutveckla samverkan mellan stadsdelsnämnder i innerstaden genom gemensam utbildning och övning 2018
Verkställande av beslut enligt SoL och LSS.	5	 Personer får ej sina beslut verkställda inom tre månader.	3.Möjlig	2.Lindrig	6	Följa befintlig rutin kring icke-verkställda beslut
Oegentligheter	6	 Otillbörliga förmåner utnyttjas.	2.Mindre sannolikt	5.Mycket allvarlig	10	Löpande kontroller och information/utbildning
PuL - Efterlevnad av personuppgiftslagen	7	 Personuppgifter hanteras inte i enlighet med PuL/GDPR.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Utbildning i GDPR samt framtagning av rutiner för hantering av personuppgifter.
Anskaffning av varor och tjänster	8	 Risk att lagen bryts och förvaltningen blir skadeståndsskyldiga.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Kontroll av avtalstrohet och efterlevnad av stadens riktlinjer för direktupphandling

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Process:

Barn och unga med psykisk ohälsa.

Arbetssätt:

Under verksamhetsåret är arbetet med barn och unga med psykisk ohälsa en särskild prioriterad målgrupp. Löpande aktiviteter sker inom ramen för nämndens ordinare verksamheter, särskilda aktiviteter är fastställda för nämnden och berörda enheter, se vidare i LUP.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Sker inom ramen för ordinarie uppföljning av nämndens verksamheter samt uppföljning av Lokala utvecklingsprogrammet (LUP).	 Barn och unga med psykisk ohälsa fortsätter att öka.				
		Uppföljning av aktiviteter och arbetssätt sker i samband med tertial 1, 2 och verksamhetsberättelsen.	Sker i ordinarie uppföljningshjul.	Indikatorer och aktiviteter.	Malin Wadeborn

Process:

Utreda, åtgärda och följa upp kränkande behandling enligt skollagen kap 610§.

Arbetssätt:

Inkomna anmälningar utreds, åtgärdas och följs löpande upp. Årlig genomgång av styrdokument och delegationsordning.

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
Löpande kontroller av kvalitén på utredningar, åtgärder och uppföljningar. Årlig genomgång av inkomna utredningar.	■ Att barn och ungas upplevelse av kränkning inte tas på allvar och inte åtgärdas.				
		Årlig genomgång av inkomna utredningar.	Granskning sker av kvalitén genom hela processen kring en anmälan, uppföljningen och de åtgärder som vidtagits.	Avdelningschef granskar.	Malin Wadeborn

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Process:

Socialt stöd till nyanlända

Arbetssätt:

Förvaltningen organiserar det sociala stödet utifrån målgruppens behov och förutsättningar.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
	■ Nyanlända kan inte tillgodogöra sig det sociala stöd som erbjuds.				
		Strukturerad samverkan mellan alla aktörer som bidrar till det sociala stödet.	Tas fram i samverkan med dem olika aktörerna.	Tas fram i samverkan.	Ida Burlin, Maria Stigle

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Process:

Krisberedskap

Arbetssätt:

Samverka med övriga stadsdelsnämnder i innerstaden.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
	 Vid händelse av kris har inte stadsdelsförvaltningen resurser att tillhandahålla krisstöd och krisledning över en längre tid.				
		Utvärdering av samverkan mellan stadsdelsförvaltningarna.	Genomgång av möjligheten till beredskap över tid.	Dialog och uppföljning mellan stadsdelsförvaltningarna.	Maria Stigle

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Process:

Verkställande av beslut enligt SoL och LSS.

Arbetssätt:

Beslut verkställs inom tre månader.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll av icke-verkställda beslut	 Personer får ej sina beslut verkställda inom tre månader.				



Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
		Kontroll av icke-verkställda beslut.	Biträdande enhetschefer kontrollerar beslut som ej verkställts efter tre månader genom att ta ut statistik och redovisa denna till sociala delegationen och IVO. Rutin finns upprättad inom socialtjänsten.	Biträdande enhetschefer ansvarar för att genomföra kontrollen.	Sara Alvfeldt

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Process:

Oegentligheter

Arbetssätt:

Löpande kontroller och information.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Löpande kontroll	 Otillbörliga förmåner utnyttjas.				
		Månatlig kontroll	Löpande kontroll månatligen.	Stickprov	Pirjo Dahlgren Jespersson

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Process:

PuL - Efterlevnad av personuppgiftslagen

Arbetssätt:

Rutiner och riktlinjer för hantering av PuL och GDPR

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll av att samtycke inhämtats vid publicering av bilder på barn	 Personuppgifter hanteras inte i enlighet med PuL/GDPR.				
		Kontroll av samtyckesinhämtning samt förteckning av register innehållande personuppgifter.	Kontroll av samtyckesinhämtning samt förteckning av register innehållande personuppgifter.	Stickprov	Maria Härenstam

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Process:

Anskaffning av varor och tjänster

Arbetssätt:

Inköp enligt stadens riktlinjer.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll av avtalstrohet och efterlevnad av stadens riktlinjer för	 Risk att lagen bryts och förvaltningen blir skadeståndsskyldiga.				



Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
direktupphandling.		Granskning av genomförda upphandlingar.	Granskning av inköp och avtalstrohet.	Stickprov	Pirjo Dahlgren Jespersson

Väsentlighets- och riskanalys

Det finns alltid risk för att oönskade händelser inträffar. Om risker realiserar påverkas organisationens möjlighet att nå sina mål. Genom att analysera befintliga risker och vidta åtgärder för att minimera dessa kan en god intern kontroll uppnås.

En risk- och väsentlighetsanalys ska göras årligen på enhets-, avdelnings-, och förvaltningsnivå. Detta innebär att förvaltningens indikatorer och väsentliga processer analyseras utifrån risk och väsentlighet.

Följande riskkategorier används

- Omvärldsrisker – Beslut fattade av regering, riksdag eller annan extern aktör som påverkar nämnden negativt.
- Finansiella risker – Förändringar avseende kommunalskatt och statsbidrag som försvårar för nämnden att fullgöra sina åtaganden.
- Legala risker – Ny lagstiftning, nya förordningar eller föreskrifter som kan få stor konsekvens för nämndens verksamhet.
- Verksamhetsrisker – Risk att nämnden inte når fastställda mål samt att verksamheten inte bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.
- Redovisningsrisker – Risk att räkenskaperna inte är rättvisande eller tillförlitliga vilket leder till felaktig uppföljning.
- IT-baserade risker – T.ex. att obehöriga får tillgång till känslig information, driftstörningar etc.

Sannolikhet och väsentlighet bedöms för de risker som redovisas. Bedömningen av sannolikhet ska göras utifrån att risken inträffar. Väsentlighet bedöms som konsekvenserna för staden eller den enskilde kommuninvånaren som kan uppstå till följd av fel eller brister i processerna.

För de oönskade händelser som bedöms som "allvarliga", det vill säga på en skala 4 eller högre för både sannolikhet och väsentlighet, har nämnden formulerat åtgärder i väsentlighets- och riskanalys.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Barn i behov av särskilt stöd.	Verksamhetsstöd till medarbetare och chefer.	 Risken är att barn i behov av särskilt stöd inte får det stöd och utmaningar de behöver för sin utveckling.	6	Ge verksamhetsstöd till medarbetare och chefer.
				Samverkan kring barn i behov av särskilt stöd (BUS).
Utreda, åtgärda och följa upp kränkande behandling enligt skollagen kap 610§.	Inkomna anmälningar utreds, åtgärdas och följs löpande upp. Årlig genomgång av styrdokument och delegationsordning.	 Kränkande behandling hanteras inte enligt skollagen.	8	Löpande uppföljningar och kvalitetsgranskning av anmälningar
Avtalsuppföljning	Uppföljning av verksamhet utifrån gällande avtal.	 Risk att entreprenör ej levererar verksamhet enligt avtal.	6	Kontinuerlig uppföljning av entreprenaders verksamhet utifrån lagar och gällande avtal.
Boendens egna medel	Rättssäker hantering av brukarnas kredikort	 Risk att de boendes pengar inte hanteras på ett korrekt sätt.	8	Följa befintlig rutin.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Bristen på bostäder	Samverkan med övriga stadsdelar och bostadsbolagen behövs.	 Bristen på bostäder leder till hemlöshet.	12	Kontinuerlig uppföljning och samverkan intern och extern
Dokumentation och utredning enligt LSS, SoL, LVU och LVM.	Att dokumentation och utredningar görs på ett rättssäkert sätt.	 Risk att dokumentation och utredning inte görs i enlighet med lagar och regler.	8	Följa lagar och befintliga rutiner.
	En plan för avbrott i sociala system.	 Avbrott i sociala system	8	Skapa en plan för att säkra tillgången av väsentlig information vid avbrott i sociala system.
Hantera sekretesshandlingar.	Rättsäker hantering av dokumentation och akter.	 Risk att sekretesshandlingar felaktigt lämnas ut.	12	Följa befintliga lagar och rutiner.
Placeringar utanför LOV	Placeringar utanför LOV följs upp utifrån kvalitet och kostnad	 Dyr placering utanför LOV	9	Avtal bevakas och följs upp kontinuerligt
Samverkan med landstinget för personer med komplexa vårdbehov	Arbetsgrupp med landsting och kommun inventerar målgruppen	 Klienten får inte rätt insats och brister i samverkan	9	Uppföljningsmöten sker kontinuerligt
Socialt stöd till nyanlända	Förvaltningen organiserar det sociala stödet utifrån målgruppens behov och förutsättningar.	 Nyanlända känner inte till erbjudanden om socialt stöd	12	Utveckla informationskanaler med stöd av civilsamhället
Brottsförebyggande arbete	Lokal samverkansöverenskommelse med Lokapolisområde Norrmalm	 Samverkansavtal följs inte	6	Avtalet följs upp varje halvår inför chefssamråd
IA - stadens incidentrapporteringssystem	Administration av IA	 Anmälningar görs inte av inträffade händelser	6	Fortlöpande stötta verksamheterna i att använda incidentrapporteringssystemet
		 Förebyggande arbete utförs inte av verksamheterna	9	Enheter och avdelningar redogör för analys av rapporterade incidenter och förslag på förebyggande åtgärder inför varje tertiärrapport, i enlighet med stadens riktlinjer.
Krisberedskap	Stöd och uppföljning av verksamheternas lokala krisberedskap.	 Verksamheterna har ingen lokal krisberedskap/lokal krishanteringsplan är inte känd av	9	Stöd och uppföljning av verksamheternas lokala krisberedskap-

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		medarbetarna		Stötta ansvariga chefer med hur man kan ta fram lokala krishanteringsplaner.
	Upprätta, uppdatera, implementera och öva förvaltningsövergripande krishanteringsplan	■ Den förvaltningsövergripande planen är okänd och otillgänglig av berörda medarbetare	8	Upprätta, uppdatera, implementera och öva förvaltningsövergripande krishanteringsplan.
		■ Möjlighet att hjälpa varandra på ett effektivt sätt saknas då kontakter saknas och arbetssätt och vokabulär skiljer sig åt.	9	Vidareutveckla samverkan mellan stadsdelsnämnder i innerstaden genom gemensam utbildning och övning 2018
Markarbeten på parkmark	Entreprenören utför grävarbeten i marken vid allt från större parkinvesteringsprojekt till mindre kompletteringsarbeten.	■ Skade- och brandrisk om elfel uppstår på grund av grävarbeten.	10	Begära ut ledningskartor från samlingskartan i dp-map från trafikkontoret vid samtliga grävningsarbeten.
Risk och sårbarhetsförebyggande arbete (RSA)	Årligen genomföra risk och sårbarhetsanalyser (RSA)	■ 2. Otjänligt dricksvatten inom stadsdelsområdet (RSA 2017)	8	Sprida information till de egna verksamheterna kring stadens nödvattenplanering. Verksamheter som kommer prioriteras för nödvatten ska upprätta lokala rutiner för hur nödvatten tas emot.
		■ 3. Kraftigt snöoväder i regionen under en vecka (RSA 2017)	8	Lokala krisplaner ska kompletteras med rutiner för bemanning vid begränsad framkomlighet.
		■ 4. Omfattande brand i vård- och omsorgsboende (RSA 2017)	12	Utveckla det systematiskt brandskyddsarbete i verksamheterna genom att verksamheterna utför brandskyddskontroller och uppföljning av det systematiska brandskyddsarbete genom incidentrapporteringssystemet IA

Process	Arbetssätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		 6. Terrordåd (RSA 2017)	15	Förvaltningsövergripande krisberedskapsorganisation, inklusive beredskap för psykosocialt omhändertagande, ska vara aktuell, känd, övad och utbildad. Samverkan inom stadsdelsförvaltningar i innerstaden ska vidareutvecklas inom i första hand krisstödsfunktionerna. Samverkan mellan stadsdelsförvaltning och berörda myndigheter och aktörer ska vidareutvecklas och stärkas.
		 7. IT-och Teleavbrott under 1 dygn (RSA 2017)	6	Verksamheter med tidskritiska åtaganden, klassade C, D och E i RSA steg 1, som är beroende av IT/telefoni för att upprätthålla sina åtaganden, ska ha uppdaterade avbrottsplaner för dessa åtaganden.
		 8. Elavbrott längre än fyra timmar. (RSA 2017)	6	1) Undersöka möjligheter att samverkan med andra stadsdelsförvaltningar för tillgång till journalsystem om det egna inte fungerar vid driftstopp, till exempelvis elavbrott, gärna med en förvaltning som inte förväntas drabbas av samma elavbrott (ytterstadsförvaltning).

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
				2) Skapa rutin för stöd till verksamheterna vid olika typer av driftstopp, till exempel el, IT- och telefoni, vatten, Den förvaltningsövergripande krisorganisationen, eller delar av den, kan behöva stödja verksamheterna även vid dessa händelser i ett tidigt stadium i form av till exempel information: vad har hänt, hur länge kan det pågå, vart kan man vända sig för statusuppdatering. 3) Översyn av verksamheternas kontinuitetsplaner: Rutiner ska finnas för att ha alla genomförandeplaner (beställningar) tillgängliga i papper, Läkemedelshantering ska finnas utskrivet och tillgängligt i alla lägen.
		 9. Stora störningar i kollektivtrafiken under 12 timmar under dagtid (RSA 2017)	4	Utveckla och öva rutiner att tillämpa kriskommunikationsplaner vid händelser som påverkar funktionalitet i samhället.
		 10 Otrygga, osäkra och osanitära förhållanden uppstår i anslutning till verksamhetslokaler och i parker när obehöriga sover, bor eller uppehåller sig på platsen (RSA 2017)	5	Vidareutveckla och dokumenterad förvaltningens rutin för samverkan mellan polis och socialtjänst samt registrering och uppföljning av ärenden i diariet och IA

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Systematiskt brandskyddsarbete	Stöd och uppföljning av verksamheternas systematiska brandskyddsarbete	■ Verksamheterna utför inte ett systematiskt brandskyddsarbete	10	Utveckla det systematiskt brandskyddsarbete i verksamheterna genom att verksamheterna utför brandskyddskontroller och uppföljning av det systematiska brandskyddsarbete genom incidentrapporteringssystemet IA
Säkerhetskontroll av lekplatser och lekutrustning	Genom okulära besiktningar	■ Säkerhetsbrist uppstår mellan säkerhetsbesiktningarna	12	Följa befintlig rutin för säkerhetskontroller.
Trädvård	Inventering, åtgärdsplan samt beskärning, nedtagning och nyplantering av träd	■ Träd och grenar kan falla ner och orsaka skador	12	Framtagande av rutinbeskrivning för inventering, åtgärdsplaner och trädvård
Uppföljning av parkentreprenader	Platsbesök	■ Att avtalen inte följs och att renhållning och skötsel av parker blir eftersatt.	12	Följer befintlig rutin.
Vattenprovtagning av plaskdamm	Vattenkvaliteten kontrolleras av upphandlad konsult	■ Vattnet blir otjänligt mellan provtagningstillfällena	12	Information vid plaskdammar kring hygienregler.
Bevaka att nämndens behov av verksamheter och parker kommer med tidigt i stadsplaneringen.	Deltagande i tidig planering tillsammans med stadsbyggnadskontoret, exploateringskontoret och trafikkontoret.	■ Brist på park, förskola, servicebostäder och äldreboende uppstår i nybyggnation	8	Samverkar med berörda förvaltningar vid nybyggnationer
Gruppen äldre med komplexa vårdbehov.	Gruppen äldre med komplexa vårdbehov (missbruk, hemlöshet, psykisk ohälsa) tilldelas till ett team av handläggare som kontinuerligt går vidareutbildning inom ämnet. De har färre ärenden för att ges förutsättningar till att hitta flexibla och individuella lösningar till målgruppen. Samverkan sker med vuxenheten.	■ Kunskap om behoven hos äldre personer med psykosocial ohälsa, missbruk och hemlöshet är otillräcklig.	8	Flexibla och anpassade insatser utifrån den enskilda äldres behov av vård och omsorg
				Nya riktlinjer för målgruppen (specifikt hemlösa) implementeras.
				Stöd till anhöriga och närstående.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
En god inomhusmiljö	Förvaltningen arbetar tillsammans med fastighetsägare, för att förbättra ljudmiljön och luftkvaliten i förskolor och verksamhetslokaler där barn och unga uppehåller sig. Förvaltningen fortsätter arbeta utifrån Miljöförvaltningens tillsynsprotokoll och vidtar åtgärder så att förskolorna har godkänd bullernivå utifrån tillsynsprojekt Buller i förskolan.	 Oönskad ljudnivå i nämndens förskolelokaler.	9	Förvaltningen initierar åtgärder så att förskolorna har godkänd bullernivå utifrån tillsynsprojekt Buller i förskolan.
Efterlevnad av god ekonomisk förvaltning.	Fakturahantering.	 Risk för att offentliga medel ej hanteras korrekt avseende fakturaregler för representation.	12	Utbildning, information och rutinbeskrivning görs under året.
	Inventarieredovisning görs korrekt.	 Risk att inventarieförteckning är fel för/vid ekonomisk ersättning.	3	Följerbefintlig rutin.
	Kontroll av boendes egna medel.	 Risk att de boendes pengar inte hanteras på ett korrekt sätt.	8	Platsbesök genomförs regelbundet.
	Momsregler efterlevs korrekt.	 Risk att förvaltningen blir återbetalningsskyldig.	6	Information kring momsregler i ett chefsbrev.
	Stadens regler för First card.	 Risk att inköpskort missbrukas.	6	Information kring redovisningsregler för användare av first card.
	Stadens regler för mutor, jäv och representation efterlevs.	 Risk att oegentligheter sker och att förtroendet för offentlig sektor minskar.	8	Utbildning och information kontinuerligt. Löpande information till administratörer.
IT-säkerhet	Utfärda behörigheter i verksamhetssystem.	 Risk att användare inte har rätt behörigheter.	6	Rutin för behörighetshantering.
		 Risk att obehöriga har behörighet.	9	Rutin för behörighetshantering.
Planering och uppföljning	Löpande budgetuppföljningar	 Risk att budgetavvikelser uppstår.	8	Kontinuerliga prognosmöten med enhetschefer, avdelningschefer och stadsdelsdirektör. Vid befarat underskott utarbetas handlingsplaner.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
	Stöd till verksamheterna med fokus på resultat och effekter för våra invånare.	■ Att verksamheterna inte har fokus på resultat och effekter för målgruppen.	9	Internt stöd till enheter och avdelningar i det löpande arbetet.
Arbetsmiljö	Följa förvaltningens arbetsmiljöpolicy, checklistor och rutiner inom systematiskt arbetsmiljöarbete	■ Arbetsskador och kränkande särbehandling, förekommer.	9	På APT-möte diskutera arbetsmiljöfrågor samt förvaltningens Rutin förebygga och hantera kränkande särbehandling och trakasserier.
		■ Systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs inte	9	Arbetsmiljöarbetet är implementerat i årshjulet för alla chefer samt kontinuerligt genomförande av arbetsmiljöutbildningar för chefer och skyddsombud.
Kompetensförsörjning	Attrahera, rekrytera, bibehålla och utveckla medarbetare	■ Brist på medarbetare med rätt kompetens	9	Genomföra aktiviteter i enlighet med kompetensförsörjningsplan på 3-5 år
		■ Risk att socialsekreterare och biståndshandläggare inte har en bra arbetssituation och därmed en risk att kommuninvånarna inte får sina rättigheter tillgodosedda.	8	Med utgångspunkt i nämndens lokala och stadens gemensamma handlingsplan och samordnade strategi för socialsekreterare och biståndshandläggare, ska den omfattande personalomsättningen stoppas, administrationen minskas och antalet ärenden per handläggare sänkas. Ta del av erfarenheter och lärdomar samt bidra till stadens arbete för att förbättra socialsekreterares och biståndshandläggares arbetssituation.
Sjukfrånvaro	Aktiv arbetslivsinriktad rehabilitering.	■ Hög sjukfrånvaro och minskad personalkontinuitet i verksamheterna.	9	Fortsatt månatlig sjukfrånvarouppföljning på förvaltningsledningsnivå samt enhetsnivå.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		■ Lägre kvalitet i verksamheten då medarbetare är frånvarande	9	Fortsatt fokus på att minska sjukfrånvaro
				Fortsatt månatlig sjukfrånvarouppföljning på förvaltningslednings- och enhetsnivå
		■ Medarbetares korttidssjukfrånvaro upprepas och signaler om ohälsa uppmärksammas ej av chef	9	Hälsosamtal vid upprepad korttidssjukfrånvaro vid fyra tillfällen eller mer under sex månader.
Utdrag ur belastningsregistret för personer som är verksamma på förskolan och inom de öppna fritidsverksamheterna.	Stickprovskontroller ur personalakter.	■ Risk att personer dömda för våld och/eller sexualbrott anställs i verksamheterna.	10	Regelbundna stickprovskontroller av utdrag ur belastningsregistret.
Information på stockholm.se	Publicering av aktuell information på Stockholm.se	■ Felaktig eller otillräcklig information gör att föräldrar inte kan göra sin val utifrån korrekta förutsättningar.	6	Webbredaktör säkerställer att publicering av aktuell information sker på Stockholm.se
Hantera allmänna handlingar	Akthantering	■ Akter som innehåller sekretess hanteras inte vederbörligt eller enligt gällande rutin	12	Upprätta rutiner för akthantering
	Diarietföring	■ Handlingar och e-post når inte registrator och blir därmed inte diarietförda	9	Utbilda verksamheterna i lagstiftning, regler och rutiner för hantering av allmänna handlingar och diarietföring
	Hantering av handlingar utifrån Offentlighet och sekretess lagstiftning	■ Bristande kunskap om offentlighet och sekretess som leder till utlämnande av sekretessbelagd uppgift	4	Utbilda verksamheterna i lagstiftning, regler och rutiner för hantering av allmänna handlingar och sekretess
Hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser.	Mottagande av synpunkter, klagomål och avvikelser.	■ Klagomål och synpunkter når inte verksamheterna	9	Upprätta rutiner och riktlinjer för hantering av klagomål och synpunkter (revidera nuvarande policy)
		■ Klagomål, synpunkter och avvikelser blir inte kända på förvaltningsnivå	9	Upprätta rutiner och riktlinjer för hantering av klagomål och synpunkter (revidera nuvarande policy)

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		 Rutiner för avvikelser efterlevs inte på förvaltningen	6	Informera och utbilda förvaltningen i nya upprättade rutiner och riktlinjer för hantering av klagomål och synpunkter
PuL - Efterlevnad av personuppgiftslagen	Rutiner och riktlinjer för hantering av PuL och GDPR	 Bilder på barn med skyddad identitet publiceras.	10	Samtycke inhämtas av vårdnadshavare.
		 Felaktig hantering av bilder och uppgifter kan leda till att barn och familjer drabbas.	12	Förskolechef säkerställer att verksamheten inhämtar tillstånd för publicering av bilder på barn som går att identifiera.
Systemutnyttjande e-handel	Beställningar genom e-handelsverktyget.	 Risk att högre kostnader än avtalat sker samt att avtalen inte följs.	6	Utbildningar i hantering av verktyget.