



**Östermalms stadsdelsnämnd**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2015-697-1.1.  
Verksamhetsplan 2016  
Bilaga 3  
Sid 1 (22)

**Handläggare**

Inger Outzen

Telefon: 0850810053

**Till**

Östermalms stadsdelsnämnd

## **Plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys 2016 för Östermalms stadsdelsnämnd**

## Innehållsförteckning

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inledning .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Nämndens arbete med intern kontroll .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Nämndens internkontrollplan .....</b>   | <b>8</b>  |
| Riskmatris.....  | 9         |
| Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen .....   | 11        |
| 1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar .....   | 11        |
| 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....  | 13        |
| 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....  | 15        |
| 4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention ..... | 15        |
| 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....  | 16        |
| 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....  | 16        |
| <b>Väsentlighets- och riskanalys .....</b>   | <b>17</b> |

## Inledning

En god intern kontroll handlar om att analysera befintliga risker samt vidta åtgärder för att minimera dessa. Intern kontroll är också en process, där såväl den politiska och den professionella ledningen samt övrig personal samverkar. Arbetet med intern kontroll utformas för att med rimlig grad av säkerhet uppnå följande:

- Trygga stadens tillgångar.
- Säkerställa att lagar, föreskrifter och riktlinjer följs.
- Säkra att resurser används enligt beslut, att verksamheten är ändamålsenlig och kostnadseffektiv.
- Säkra en tillförlitlig finansiell rapportering och information om verksamheten
- Skydd för förtroendevalda och anställda mot oberättigade misstankar

Det grundläggande syftet med intern kontroll är att säkerställa att lagstiftningens krav och de av fullmäktige fastställda målen uppfylls. Den interna kontrollen skall omfatta mål och strategier, styrning och uppföljning samt skydd av tillgångar. Inom dessa områden skall det finnas inbyggda uppföljnings- och kontrollsystem som säkrar en effektiv förvaltning och förebygger allvarliga fel eller förluster.

Östermalms stadsdelsförvaltning har en decentraliserad organisation med relativt långtgående delegation av ansvar och befogenheter. Det är därför viktigt att det finns tydliga regler och en tillfredsställande intern kontroll.

Nämndens ansvar för den interna kontrollen är styrt via kommunallagens 6 kap 7§. Nämnderna skall var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnderna skall också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Detsamma gäller när vården av en kommunal angelägenhet med stöd av kommunallagen 3 kap. 16 § har lämnats över till någon annan.

Revisorernas uppgift är enligt kommunallagen 9 kap. 9 § att pröva om bl.a. den kontroll som görs inom nämnderna är tillräcklig.

Stadsledningskontoret utfärdar anvisningar för tillämpningen av följande regler i samråd med revisionskontoret.

## 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/arbetsätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetsätten 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/arbetsätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

### Nämndens organisation för den interna kontrollen

Nedan beskrivs nämndens organisation för den interna kontrollen.

#### Stadsdelsnämnden

För nämndens tillsyn ska stadsdelsnämnden enligt stadens *regler för ekonomisk förvaltning*, årligen fastställa en *internkontrollplan* som syftar till att följa upp att det interna kontrollsystemet fungerar tillfredsställande inom nämndens verksamhetsområde.

Till nämnden framläggs ett förslag till internkontrollplan baserad på risk- och väsentlighetsanalys. Internkontrollplanen innehåller områden/rutiner som skall granskas särskilt under verksamhetsåret för att verifiera att mål uppnås samt att riktlinjer och fastlagda kontroller verkligen upprätthålls/genomförs.

Nämnden ska försäkra sig om att granskningarna enligt internkontrollplanen genomförs och vid behov vidta åtgärder som säkerställer att den interna kontrollen är tillräcklig. Vid misstanke om brott av förmögenhetsrättslig karaktär ska nämnden utan oskäligt dröjsmål vidta åtgärder.

#### Stadsdelsdirektören

Stadsdelsdirektören ska, enligt stadens *regler för ekonomisk förvaltning*, se till att en risk- och väsentlighetsanalys genomförs och dokumenteras och med denna som underlag upprätta förslag till internt kontrollsystem. Stadsdelsdirektören bevakar löpande att planen för internkontroll följs.

Stadsdelsdirektören skall rapportera till nämnden om hur internkontrollplanen genomförs, hur den interna kontrollen fungerar samt föreslå nämnden nödvändiga åtgärder för att säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig.

Stadsdelsdirektör ska omgående informera nämnden om det hos förvaltningen upptäcks brister i internkontrollen och även revisionskontoret om det hos förvaltningen uppdragas förhållanden som medför misstanke om brott av förmögenhetsrättslig karaktär.

#### 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, de kommuncentrala regler och anvisningar samt nämndens/förvaltningens beslut och direktiv följs upp och är kända.

Avdelningschefen ska försäkra sig om att den löpande interna kontrollen är tillräcklig och vid behov vidta åtgärder. I uppgifterna ingår bl a att svara för att personalen arbetar mot de mål och de resultat som är avsedda och att arbetsmetoder och arbetsrutiner överensstämmer med kravet på en god intern kontroll.

Avdelningschefen ska årligen ta fram underlag till en risk- och väsentlighetsanalys inom sitt verksamhetsområde och vidta åtgärder vid avvikelser i den löpande interna kontrollen och rapportera till stadsdelsdirektören.

#### **Verksamhetschef/Enhetschef**

Verksamhetschefen/enhetschefen 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, de kommuncentrala regler och anvisningar samt nämndens/förvaltningens beslut och direktiv följs upp och är kända.

Verksamhetschefen/enhetschefen ska försäkra sig om att den löpande interna kontrollen är tillräcklig och vid behov vidta åtgärder. I uppgifterna ingår bl a att svara för att enhetens personal arbetar mot de mål och de resultat som är avsedda och att arbetsmetoder och arbetsrutiner överensstämmer med kravet på en god intern kontroll liksom för att en god intern kontroll upprätthålls.

Verksamhetschefen/enhetschefen ska vara avdelningschefen behjälplig i upprättandet av underlag till en risk- och väsentlighetsanalys inom verksamhetsområdet. Verksamhetschef/enhetschef har också i ansvar att vidta åtgärder vid avvikelser i den löpande interna kontrollen och rapportera till avdelningschefen.

#### **Medarbetarna**

Samtliga anställda är skyldiga att följa de föreskrifter som gäller för verksamheten för att uppnå en säker och effektiv verksamhet. Alla medarbetare har skyldighet att rapportera avvikelser till närmast överordnad chef.

#### **Internrevisor**

På uppdrag av stadsdelsdirektören sammanställer förvaltningens verksamhetscontroller avdelningarnas risk- och väsentlighetsanalyser. Sammanställningen används som underlag när ett förslag till den årliga internkontrollplanen tas fram.

De beslutade kontrollerna genomförs enligt internkontrollplanen, granskningarna kan utföras av olika nyckelfunktioner. Verksamhetscontroller ska ha tillgång till alla uppgifter från granskningarna och sammanställer en rapport som lämnas till stadsdelsdirektören.

Verksamhetscontroller har en rådgivande funktion inom förvaltningen. Beslut om åtgärder fattas av berörd chef och/eller stadsdelsdirektör.

#### **Checklista för chefernas löpande interna kontroll**

Det primära syftet med den löpande interna kontrollen är att chefen kan försäkra sig om att gällande lagar, regler och riktlinjer följs samt att

säkerställa att målen för verksamheten uppnås. Kontrollerna syftar också till att säkra att resurserna utnyttjas på bästa sätt samt skydda medarbetare mot misstankar och oegentligheter. Kontrollen ska ses som ett hjälpmedel i styrningen och integreras i den ordinarie verksamheten. Det är chefens ansvar för att dokumentera de löpande kontrollerna som visar att den egna organisationen följer de föreskrifter som gäller för verksamheten.

#### *Kartlägg och analysera riskerna*

I enheternas uppdrag ingår att diskutera vilka risker som finns inom den egna verksamheten för att lagar, regler och riktlinjer följs samt mål för verksamheten inte uppnås. Exempel på risker kan vara att obehörig personal delar ut fel medicin, att gällande dokumentationsregler inte följs eller att förskolebarn skadas vid lek. Enheternas riskbedömningar ska även ligga till grund för avdelningarnas riskbedömningar som i sin tur ligger till grund för nämndens årliga plan för den interna kontrollen.

#### *Gör en riskbedömning (Risk- och väsentlighetsanalys)*

För varje risk eller händelse bedömer du sedan sannolikheten att tillståndet infinner sig alternativt händelsen inträffar, samt värderar hur allvarlig konsekvensen skulle vara för enheten (se även sidan 4 i detta ärende).

#### *Definiera vilka kontrollområden som är särskilt viktiga att kontrollera.*

En avvägning bör göras mellan vad som är väsentligt, vilka effekter eventuella risker får samt kostnaden för kontroll å den ena sidan och de fördelar som uppnås i form av ökad säkerhet och effektivitet med kontrollåtgärderna å den andra sidan. En allmän princip bör vara att den interna kontrollen inriktas på att förebygga fel. Upprätta en plan för genomförande av kontrollerna.

Det är viktigt att planeringen av den löpande interna kontrollen ingår i den årliga verksamhetsplaneringen. Varje chef ansvarar för denna planering.

Genomför kontrollerna och dokumentera. Notera särskilt de eventuella brister som behöver rättas till.

Utifrån enheternas riskbedömningar har cheferna ansvar för att dokumentera de löpande kontrollerna som visar att den egna organisationen följer de lagar, förordningar och riktlinjer som gäller för verksamheten. Exempelvis att enhetens rutiner följs så att enbart behörig personal delar ut medicin, att enhetens rutiner gällande dokumentationsregler följs eller att enhetens rutiner för att förhindra att förskolebarn skadas vid lek följs.

#### **Uppföljning och kontroll av privat- och entreprenad driven kommunal verksamhet**

Enligt 3 kap 16 § får kommuner och landsting lämna över drift och vård av en kommunal angelägenhet, för vars handhavande särskild ordning inte föreskrivits, till ett aktiebolag, ett handelsbolag, en ekonomisk förening, en ideell förening, en stiftelse eller en enskild individ.

Systematisk verksamhetsuppföljning är viktigt för att säkra att beställda insatser genomförs och håller utlovad kvalitet. Kommunfullmäktige har beslutat om en gemensam uppföljningsmodell för vård- och omsorgsboende, dagverksamhet, hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Uppföljningen omfattar alla driftsformer dvs. entreprenörer, privata utförare enligt ramavtal och kundvals system samt utförare i egen regi. Alla verksamheter som är belägna inom nämndens område och de verksamheter inom ramavtal som Östermalm har uppföljningsansvar för, följs upp

varje år.

Inom området stadsmiljö följs entreprenörer upp genom t ex månadsvisa byggmöten med entreprenör, granskning av dagböcker samt genomgång av ärenden från Trafik Stockholm

Genom utveckling av stadsgemensamma modeller är ambitionen att stadsdelsnämndernas avtalsuppföljning, individuppföljning ska genomföras på samma sätt över staden. Även uppföljning av hälso- och sjukvård ska över staden ske på samma sätt.

Förvaltningen följer upp de aktuella enheterna verksamhetsmässigt enligt den stadsgemensamma mallen. Uppföljningen genomförs på aktuell enhet och omfattar dialogmöten, intervjuer, dokumentationsgranskning och observation. En del i det löpande uppföljningsarbetet är samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören. Områden som tas upp är bl.a. inkomna klagomål, bemanning och riskområden. Det anordnas gemensamma möten för nämnden och entreprenörer där angelägna utvecklingsfrågor tas upp. Förvaltningen har även regelbundna uppföljnings- och avstämningsmöten med de privata hemtjänstutförare som är verksamma i området.

Uppföljningen ska visa om utföraren lever upp till ställda krav i avtalet och omfattar bland annat områden som ledning och personal, ledningssystem, kontaktmannaskap, dokumentation och kost och hygien. På vård- och omsorgsboenden och dagverksamhet omfattar uppföljningen även hälso- och sjukvård. Förbättringsområden identifieras med vilka enheten ska arbeta, vidta åtgärder och redovisa resultatet inom överenskommen tid. Förvaltningen deltar i förtroenderåd. Samtliga enheter besöks årligen av stadsdelsdirektören och avdelningschefen, och det genomförs husmöten som behandlar lokalfrågor. Oanmälda besök görs på externt drivna enheter vid olika tidpunkter bl.a. för att kontrollera att bemanningen följer avtalet och förvaltningen tar del av scheman och personallistor. MAS följer upp hälso- och sjukvården på enheterna, bl.a. genom att ta del av avvikelser och statistikrapport gällande vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter. Alla synpunkter och klagomål som inkommer till förvaltningen hanteras enligt stadsdelens gemensamma system. Förvaltningen kontrollerar vårdgivarens ekonomiska ställning en gång per år. Brukarundersökningar genomförs regelbundet, dels av staden och dels av entreprenören.

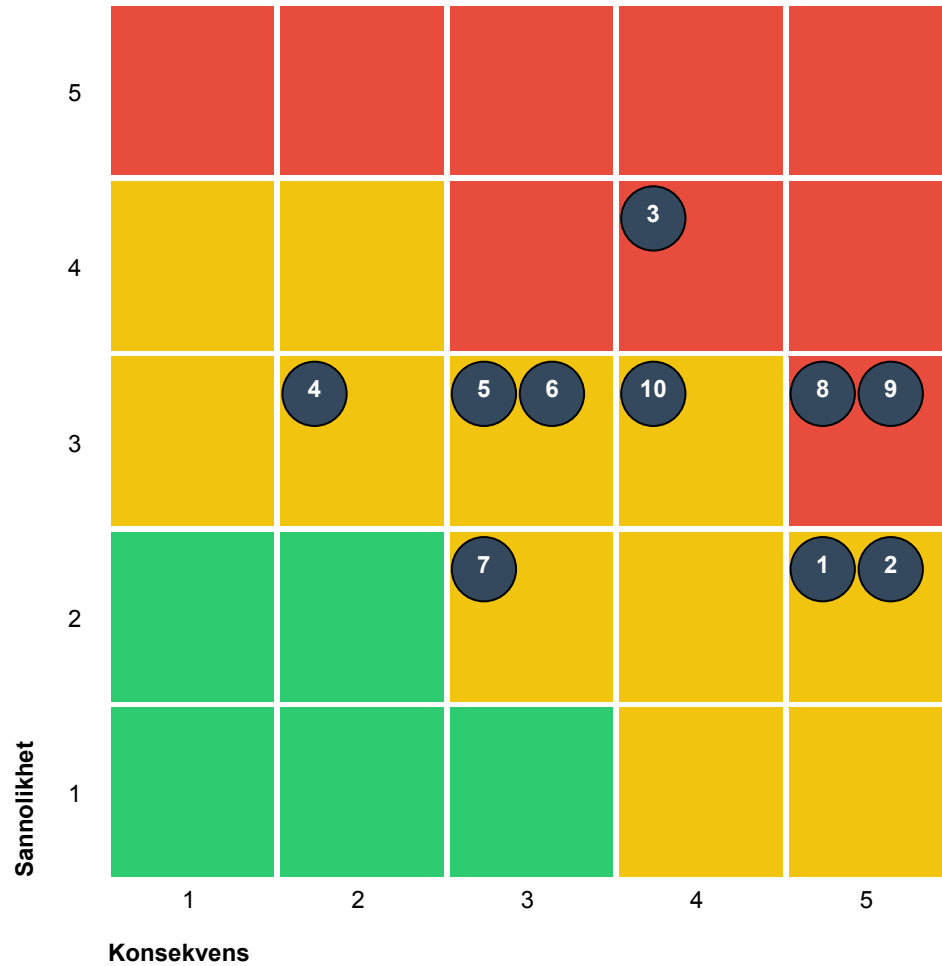
Planering för uppföljningar redovisas i samband med nämndens verksamhetsplan. Resultat av uppföljning redovisas i anslutning till tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

## Nämndens internkontrollplan

Stadsdelsnämnden skall årligen fastställa en internkontrollplan för att följa upp att det interna kontrollsystemet fungerar tillfredsställande inom nämndens verksamhetsområden. Utifrån risk- och väsentlighetsanalys föreslår förvaltningen att tio nedanstående områden väljs ut för granskning under verksamhetsåret för att verifiera att riktlinjer och fastlagda kontroller upprätthålles/genomförs och att risker i möjligaste mån elimineras. Internkontrollplanen innehåller i sig inte några nya grundkontroller av verksamhet och ekonomi utan syftar till att kontrollera internkontrollsystemet, d v s en "kontroll av kontrollen".



## Riskmatris



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

 Kritisk
  Medium
 Totalt: 10

| Process                                    | Nr | Oönskad händelse   | Sannolikhet        | Konsekvens         | Riskvärde | Åtgärd  |
|--|----|--|--------------------|--------------------|-----------|---|
| Krisplanering                              | 1  | Verksamheten inte har rutiner och beredskap att hantera olyckor, kris- och katastrofsituationer. | 2.Mindre sannolikt | 5.Mycket allvarlig | 10        | Uppdatering, revidering krisledningsplan, rutiner och checklista    |
| Systematiskt brandskyddsarbete             | 2  | Lagstiftningens regler för Systemiskt brandskyddsarbete följs inte                               | 2.Mindre sannolikt | 5.Mycket allvarlig | 10        | Uppföljning SBA, Utbildning, information                            |
| Trädvård                                   | 3  | Träd och grenar kan falla ner och orsaka skador  | 4.Sannolikt        | 4.Allvarlig        | 16        | Framtagande rutinbeskrivning  |
| Betalkort                                  | 4  | Regler och riktlinjer för inköp följs inte   | 3.Möjlig           | 2.Lindrig          | 6         | Efterlevnad av framtagen rutinbeskrivning                           |
| Fakturahantering                           | 5  | Förfallodag överskrids. att kontering är riktig  | 3.Möjlig           | 3.Kännbar          | 9         | Kontroll av ledtider för betalning                                  |
| Intern och extern representation           | 6  | Deltagararförteckning och syfte med representation framläggs inte                                | 3.Möjlig           | 3.Kännbar          | 9         | Kontrollera att regler för representation följs                     |
| Momskontroll                               | 7  | Den korrekta momstypen dras inte av vid betalning För mycket eller för litet moms dras av.       | 2.Mindre sannolikt | 3.Kännbar          | 6         | Momskontroll främst bidragsmoms                                     |
| Rekrytering och bemanning                  | 8  | Felrekryteringar, ingen referenstagning mm   | 3.Möjlig           | 5.Mycket allvarlig | 15        | Genomlysning rekryteringar. Information om rutiner vid rekrytering  |
| Rutiner för hot och våld                   | 9  | Hot och allvarligt våld uppstår  | 3.Möjlig           | 5.Mycket allvarlig | 15        | Uppdatering och information; program och riktlinjer om hot och våld |
| Tillgänglighet - för allmänhet och brukare | 10 | Tillgängligheten är dålig  | 3.Möjlig           | 4.Allvarlig        | 12        | Förbättra tillgänglighet  |

## Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

Internkontrollplanen visar hur uppföljning ska ske på varje punkt. Redovisning av resultat av uppföljningen sker i samband med verksamhetsberättelse. Syftet med löpande uppföljning är att uppnå en tillfredsställande internkontroll i verksamheten. Målet är att kunna påvisa tillräckliga administrativa- redovisnings- och övriga kontroller samt att gällande rutiner följs.


### 1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Process:

#### Krisplanering

Arbetsätt:

Krisledningsplan

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse   | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll                                    | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig                 |
|--|--|--|--|----------------------------------|--------------------------|
| Krisledningsövning                       |  Verksamheten inte har rutiner och beredskap att hantera olyckor, kris- och katastrofsituationer. |  |  |                                  |                          |
|  |  | Kontrollera kris- och säkerhetsmedvetande  | Organisationens kunskap och beredskap om krishändelser. Följa upp övning | Övning. Dialog. Test.            | Inger Outzen, Said Kanni |


Process:

#### Systematiskt brandskyddsarbete

Arbetsätt:

Följa stadens riktlinjer för SBA

| 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   |
|--|--|--|---------------------------------------|----------------------------------|------------|
| Kontroll av brandskydd                   |  Lagstiftningens regler för Systemiskt brandskyddsarbete följs inte |  |                                       |                                  |            |
|  |  | Kontroll och kartläggning av enheternas systematiska brandskyddsarbete |                                       | Stickprovskontroll               | Said Kanni |

Process:

### Trädvård

Arbetsätt:

Inventering, åtgärdsplan samt beskärning, nedtagning och nyplantering av träd

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller  | Oönskad händelse  | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                         | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig      |
|---|---|--|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| Löpande av entreprenören enligt avtal och av parkingenjörerna enligt underhållsplan |  Träd och grenar kan falla ner och orsaka skador |  |                                       |                                  |               |
|   |   | Att planerade insatser genomförts följs upp i tertial- och bokslut |                                       |                                  | Sofia Regnell |

### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Process:

#### Betalkort

Arbetsätt:

Kontokortsinnehavare följer rutiner för inköpskort

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                             | Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll                | Beskrivning av uppföljning / kontroll  | Metod för uppföljning / kontroll         | Ansvarig         |
|--|--|--|--|--|------------------|
| Betalkortskontroll                       | ■ Regler och riktlinjer för inköp följs inte |  |  |  |                  |
|  |  | Resultat av stickprovskontrollerna redovisas vid bokslut | att kvitto finns och stämmer mot faktura.<br>att moms är redovisad.<br>att utgiften är attesterad av rätt person och att ev. deltagarförteckningar/syften finns bilagda. | Stickprovsgranskning, slumpmässigt urval | Catharina Sandén |

Process:

#### Fakturahantering

Arbetsätt:

Fakturaflöden


| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                                  | Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll       | Beskrivning av uppföljning / kontroll              | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig         |
|--|---|---|--|----------------------------------|------------------|
|  | ■ Förfallodag överskrids. att kontering är riktig |   |  |                                  |                  |
|  |   | Resultat av stickproverna redovisas vid bokslut | ledtider för att hantering av fakturor är rimliga. | stickprov                        | Catharina Sandén |

Process:

**Intern och extern representation**

Arbetsätt:

Nämnden följer stadens regler


| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse  | Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll  | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig         |
|--|---|---|--|----------------------------------|------------------|
|  |  Deltagararförteckning och syfte med representation framläggs inte |   |  |                                  |                  |
|  |   | redovisas i samband med bokslut           | att deltagarförteckning och syfte framgår av underlagen. Att rätt person attesterat. | stickprovskontroll               | Catharina Sandén |

Process:

**Momskontroll**

Arbetsätt:

Att rätt momssats används

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse   | Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig         |
|--|--|---|---------------------------------------|----------------------------------|------------------|
|  |  Den korrekta momstypen dras inte av vid betalning För mycket eller för litet moms dras av. |   |                                       |                                  |                  |
|  |  | Kontroll av moms                          |                                       |                                  | Catharina Sandén |


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

Process:

### Rekrytering och bemanning

Arbetsätt:

Kompetensbaserad rekryteringsprocess

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse   | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll                  | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig           |
|--|--|---|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
|  |  Felrekryteringar, ingen referenstagnation mm |   |                                       |                                  |                    |
|  |  | Uppföljning samtliga planerade och genomförda rekryteringar |                                       |                                  | Staffan Odencrants |

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

Process:

### Vräkningsförebyggande arbete

Arbetsätt:

Arbete för att försöka avvärja vräkningar sker enligt upprättad handlingsplan

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller             | Oönskad händelse | Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll | Ansvarig     |
|--|------------------|--|---------------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Kontroll att inga barnfamiljer har vräkts under året |                  | Uppföljning vräkningsförebyggande arbete   |                                       | Antal och typ av vräkningar      | Jan Rönnberg |

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

Process:

##### Rutiner för hot och våld

Arbetsätt:

Alla verksamheter har kännedom om och följer förvaltningen/egna rutiner för att förebygga, hantera och följa upp incidenter och händelser

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse                  | Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll                                  | Ansvarig                       |
|--|-----------------------------------|---|---------------------------------------|---|--------------------------------|
|  | ■ Hot och allvarligt våld uppstår |   |                                       |   |                                |
|  |                                   | Uppföljning av enheternas säkerhetsarbete |                                       | Genomgång av protokoll APT, skyddsronder och incidentrapportering | Staffan Odencrants, Said Kanni |

#### 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Process:

##### Tillgänglighet - för allmänhet och brukare

Arbetsätt:

Socialtjänst och äldreomsorg; biståndsbedömare och socialsekreterare går alltid att nå på dagtid

| Löpande kontroll/Systematiska kontroller | Oönskad händelse            | Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll | Beskrivning av uppföljning / kontroll | Metod för uppföljning / kontroll     | Ansvarig                     |
|--|-----------------------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
|  | ■ Tillgängligheten är dålig |   |                                       |                                      |                              |
|  |                             | Mättning av tillgänglighet                |                                       | Bl a genom kontroll i telefonisystem | Marianne Snell, Jan Rönnberg |
















## Väsentlighets- och riskanalys

| Process  | Arbetsätt   | Oönskad händelse   | Riskvärde | Åtgärd  |
|--|---|--|-----------|---|
| Barnsäkerhet i förskolan   | Hantera besökare på förskola                        | ■ Okänd besökare tar sig in i förskola                                 | 8         | Uppdatering säkerhetsrutiner  |
| Köhantering och tilldelning av förskoleplats                               | Köhantering i webbaserat system                     | ■ Det webbaserade systemet för ansökan om plats kommer ur funktion.    | 8         | Framtagande av manuella rutiner   |
| Resurser till barn i behov av särskilt stöd                                | Beslut om särskilda insatser                        | ■ Barn får inte den hjälp de behöver                                   | 8         | Löpande översyn   |
| Incident- och skaderapportering  | Incident- och skaderapportering i RISK.             | ■ Incidenter och skador rapporteras inte.                              | 9         | Krisledningsövning  |
|  |   |  |           | Löpande information till enheter om incidentrapportering. Utbildningsinsatser   |
| Renhållning  | Tömning av skräpkorgar och barmarksrenhållning      | ■ Att det blir så mycket skräp att entreprenören inte hinner göra rent | 6         | Framtagande rutinbeskrivning  |
| Säkerhetskontroll av lekplatser och lekutrustning                          | Genom okulära besiktningar                          | ■ Säkerhetsbrist uppstår mellan säkerhetsbesiktningarna                | 12        | Framtagande av rutinbeskrivning för kontroll av entreprenören   |
| Uppföljning av entreprenader   | Platsbesök  | ■ Att avtalen inte följs   | 12        | Framtagande av rutinbeskrivning för kontroll av entreprenören   |
|  |   | ■ Lagstiftningens regler för Systemiskt brandskyddsarbete följs inte   | 10        | Uppföljning SBA   |
| Vattenprovtagning av plaskdamm   | Vattenkvaliteten kontrolleras av upphandlad konsult | ■ Vattnet blir otjänligt mellan provtagningstillfällena                | 12        | Uppföljning av konsult  |
| Utbyggnad av grupp- och stödbostäder för personer med funktionsnedsättning | Behovsinventering. Planeprocess                     | ■ Utbyggnaden är inte tillräcklig                                      | 8         | I samråd med bostadsbolagen inventera möjligheten att bygga om/ omvandla befintliga byggnader till grupp- eller servicebostäder |
| Anmälan Lex Maria  | Anmälan Lex Maria                                   | ■ Anmälan görs inte  | 8         | Uppdatering och information rutinbeskrivning  |
| Anmälan Lex Sarah  | Anmälan Lex Sarah                                   | ■ Anmälan görs inte  | 8         | Uppdatering och information rutinbeskrivning  |

| Process   | Arbetsätt  | Oönskad händelse  | Riskvärde | Åtgärd  |
|---|--|---|-----------|---|
| Avgifter för äldreomsorg  | Rätt avgift för insatsen ska debiteras den enskilde, efter att insats har beviljats.             | ■ Fel avgifter debiteras den enskilde   | 12        | Uppdatering och information rutinbeskrivning                    |
| Biståndsbedömning äldreomsorg   | Enligt stadens riktlinjer och rutiner  | ■ Biståndsbedömningen är inte likvärdig   | 8         | Information om riktlinjer. Rutiner uppföljning enskilda ärenden |
| Hemtjänstens hantering av nycklar till brukares bostäder                            | Datoriserade nyckelskåp registerar vem som kvitterat ut vilken nyckel, och när.                  | ■ Nycklar kommer i orätta händer eller missbrukas av personal   | 10        | Kontroll uthämtning av nycklar                                  |
| Krisberedskap hos entreprenörer   | Entreprenör upprätthåller beredskap för kris och oförutsedda händelser                           | ■ Entreprenör upprätthåller ingen beredskap för kris och oförutsedda händelser                            | 12        | Avtalsuppföljning entreprenör                                   |
| Personals handhavande av brukares privata pengar vid uttag, inköp och andra ärenden | Säkra rutiner för handhavande av enskild brukares privata medel                                  | ■ Risk för bristande redovisning, samt stöld  | 6         | Uppdatering rutiner   |
|   |  |   |           | Uppdatering riktlinjer  |
| Schemaläggning inom hemtjänstenhet  | Användning av system för schemaläggning  | ■ Schemaläggning fungerar inte  | 6         | Löpande arbetsplanering   |
| Uthyrning andrahandskontrakt  | Äldreförvaltningen tilldelar bostad, och meddelar förvaltningen bosamordnare(biståndsbedömare ). | ■ Risk att hyra debiteras för fel tid, alternativt för sent.  | 9         | Rutiner för kontroll hyresdebitering                            |
| Utökat bistånd  | Biståndsbeslut   | ■ Tillfälligt utökat bistånd följs inte upp, avslutas inte.   | 9         | Ärendegenomgång   |
| Vårdbedömningar särskilt boende   | Biståndsbeslut   | ■ Beställare och utförare har olika syn på den enskildes vårdbehov  | 9         | Löpande samarbete och avstämning                                |
| Elförbrukning   | Elförbrukning i av förvaltningen förhyrda lokaler  | ■ El/energiförbrukning ökar/är hög  | 9         |   |
| Resor i tjänsten  | Tillämpning av nämndens policy   | ■ Policy följs inte.  | 6         | Information om regler och policy                                |
| Utbetalning av försörjningsstöd   | Underlag och beslut om bistånd skickas till enhetens avstämning.                                 | ■ Bristande kontroll och oegentligheter i avstämningen  | 8         | Löpande kontroll av utbetalningar och avstämning                |
| Budgetuppföljning och kontroll av transaktioner                                     | Avdelningar och enheter kontrollerar systematiskt sina transaktioner och följer upp sin budget.  | ■ Att avdelningar och enheter inte systematiskt kontrollerar sina transaktioner och följer upp sin budget | 6         | Avstämningsmöten med controllers                                |

| Process                         | Arbetsätt   | Oönskad händelse  | Riskvärde | Åtgärd  |
|---------------------------------|---|---|-----------|---|
| Egna utlägg i LISA självservice | Personal redovisar egna utlägg för inköp i LISA     | ■ Regler och riktlinjer för inköp följs inte  | 3         | Redovisning egna utlägg i LISA undviks. Användning av First Card    |
| Informationssäkerhet            | Behörighet till stadens nätverk                     | ■ Inloggningsuppgifter missbrukas, överlämnas till annan.   | 6         | Löpande kontroll av konton och behörigheter                         |
|                                 |   | ■ Tjänstekort sitter kvar i kortläsare vid utloggning och hemgång   | 6         | Information om säkerhetsrisker                                      |
|                                 | Behörighet till Stockholms läns landstings ITsystem | ■ SITHS-tjänstekort med personlegitimation sitter kvar i kortläsare vid utloggning och hemgång  | 6         | Information om säkerhetsrisker                                      |
|                                 |   | ■ Åtkomst fungerar inte Kan innebära fara, tex om medicineringsuppgifter för enskild inte kan tas fram                                      | 12        | Manuella reservrutiner  |
|                                 | Behörighetshantering för verksamhetssystem          | ■ Rutiner för behörighetsadministration följs inte  | 6         | Löpande påminnelse om rutiner, kontroll och borttag av behörigheter |
|                                 | Diarieföring  | ■ Datastopp   | 6         | Manuella rutiner  |
|                                 |   | ■ Felaktig diarieföring Handlingar diarieförs inte. Offentliga handlingar lämnas inte ut.   | 3         | Uppdatering och information om regelverk                            |
|                                 | Dokumentation                                       | ■ Datastopp   | 12        | Manuella rutiner. Utbetalningskort                                  |
|                                 |   | ■ Dokumentationen sker inte eller blir inte utförd på rätt sätt.  | 6         | Uppdatering och information om regelverk                            |
|                                 |   | ■ Enheterna inte följer regelverket när det gäller att dokumentera planerade insatser (genomförandeplaner, arbetsplaner eller motsvarande). | 8         | Uppdatering och information om regelverk                            |
|                                 | Sekretess- och integritetsskydd                     | ■ Regler om sekretess följs inte  | 10        | Uppdatering och information om regelverk                            |
|                                 |   | ■ Dokument ligger synligt och tillgängligt för obehöriga  | 9         | Uppdatering och information om regelverk                            |

| Process                                      | Arbetsätt   | Oönskad händelse  | Riskvärde | Åtgärd   |
|--|---|---|-----------|--|
| Inventarieförteckning                        | Upprättas och förtecknas.   |  Inventarieförteckningen inte är komplett. Egendom undandras inventering | 4         | Kontroll av inventarier                          |
| IT-support                                   | Teknisk support   |  Lokalt IT-stöd kan inte tillhandahållas                                 | 2         | Internt anordnad support                         |
| Jämställdhet och mångfald                    | Planering med mål och åtgärder för jämställdhet och mångfald  |  Jämställdhet minskar. utvecklingfe går i oönskad riktning               | 9         |  |
| Anställds bisyssla                           | Kontroll av att anställa inte har bisyssla som strider mot kollektivavtal   |  Bissysla påverkar kvaliteten på ordinarie arbete negativt               | 4         | Löpande dialog med medarbetare. Medarbetarsamtal |
| Effektivitet i personalrapportering          | Underlag för anställning och lön skickas till Serviceförvaltningen för verkställighet.  |  Anställd får inte lön, och kan inte ges datakonto                       | 4         | Översyn av rutiner för rapportering              |
| Frånvarorapportering                         | Personal ska vid semester ansöka om sådan och ha fått den beviljad inför frånvaro. Sjukfrånvaro ska anmälas samma dag den inträder. |  Frånvaro/ledighet utan semesterrapportering                             | 2         | Översyn av rutiner för rapportering              |
| Lönekartläggning och lönerrevision           | Jämförelse mäns och kvinnor medianlöner för befattning med minst 10 anställda   |  Information saknas inför lönerörelse                                    | 6         | Uppdatering lönekartläggning                     |
| Medarbetarsamtal                             | Ärligen individuellt med samtlig personal inom alla enheter   |  Medarbetarsamtal äger inte rum  | 9         | Genomföra medarbetarsamtal                       |
| Rehabilitering av personal                   | Enligt stadens rehabiliteringsprocess   |  Stadens rehabiliteringsprocess följs inte                             | 6         | Information och uppdatering rehab process        |
| Samverkan och systematiskt arbetsmiljöarbete | Arbetsgivaren ansvarar för arbetsmiljön och ska se till att kraven i arbetsmiljölag, förordningar och föreskrifter uppfylls.        |  Brister i arbetsmiljön åtgärdas inte                                  | 10        | Arbetsmiljöutbildning                            |
|  |   |  Kartläggning av arbetsmiljön sker inte                                | 8         | Arbetsmiljöutbildning                            |
| Upprättande av tjänstgöringsuppgifter        | Behörig befattningshavare beslutar om anställning, anställningsform och lön och lämnar underlag till Serviceförvaltningen.          |  Obehörig person anställer personal                                    | 6         | Löpande kontroll av nya anställningar.           |
| Anmälan Lex Sarah                            | Enligt riktlinjer   |  Rutiner följs inte  | 8         | Uppdatering, information riktlinjer              |

| Process   | Arbetsätt  | Oönskad händelse   | Riskvärde | Åtgärd  |
|---|--|--|-----------|---|
| Uppföljning av utförare                                     | Kontroll av att entreprenör/utförare följer avtal  | ■ Bristande uppföljning  | 4         | Regelbunden uppföljning   |
|   |  | ■ Entreprenör följer inte avtal                                  | 6         | Ev uppsägning av avtal, återtag verksamhet                          |
| Uppföljning och omprövning av individuella beslut           | Myndighetsutövning Äldreomsorg och Socialtjänst  | ■ Beslut omprövas inte, löper utan omprövning                    | 9         | Uppdatering, information riktlinjer                                 |
| Utredningar med stöd av DUR (Dokument Utvärdering Resultat) | Dokument Utvärdering Resultat  | ■ Dokumentation sker inte, bristande utredning och rättssäkerhet | 6         | Uppdatering, information riktlinjer                                 |
| Registrering av beslut i Paraplysystemet                    | Besluten efter utredning i barn- och ungdomsämnen registreras i samband med att de fattas.   | ■ Beslut registreras inte inom föreskriven tid                   | 9         | Uppdatering, information riktlinjer                                 |
| Utredningar i enskilda ärenden                              | Utredning sker inom i föreskriven tid 4 mån. Beslut om att utredning har avslutats eller förlängs skrivs in i paraplysystemet.   | ■ Utredning påbörjas inte. Utredning påbörjas utan registrering  | 6         | Uppdatering, information riktlinjer                                 |
| Vräkningsförebyggande arbete                                | Arbete för att försöka avvärja vräkningar sker enligt upprättad handlingsplan  | ■ Barnfamiljer vräks från sitt boende                            | 12        | Uppföljning rutiner för vräkningsförebyggande arbete.               |
| Vård av ungdom med tvång enligt LVU                         | Beslut om omedelbart omhändertagande och akut placering  | ■ Tvångsomhändertagande kan inte verkställas                     | 4         | Uppföljning LVU   |
| Rutiner för hot och våld                                    | Alla verksamheter har kännedom om och följer förvaltningen/egna rutiner för att förebygga, hantera och följa upp incidenter och händelser  | ■ Säkerhetsrutiner följs inte                                    | 9         | Uppdatering och information; program och riktlinjer om hot och våld |
| Dokumentation av planerade insatser                         | Utredning, beslut och genomförandepplaner i verksamhetssystem. Enskilda ärenden dokumenteras i enlighet med lagstiftning och stadens riktlinjer, för den enskildes rättssäkerhet och för uppföljning av insatsernas utförande. | ■ Dokumentation saknas, bristande rättssäkerhet                  | 8         | Uppdatering och information om regelverk                            |

| Process   | Arbetsätt  | Oönskad händelse  | Riskvärde | Åtgärd                               |
|---|--|---|-----------|--------------------------------------|
| Information till allmänheten                      | Information till allmänheten om stadens och nämndens verksamheter via webben, www.stockholm.se, sociala media och andra kanaler.                         | Information kan inte läggas in på hemsidan på grund av tekniska problem; server-avbrott, haveri eller elavbrott | 6         | Använda andra kanaler o media        |
|   |  | Information är felaktig och/eller inaktuell   | 9         | Informationspolicy                   |
| Klagomålshantering                                | Inkomna synpunkter i form av klagomål, men även idéer och beröm, besvaras enligt särskild rutin och ev åtgärdas.   | Klagomål, beröm och idéer observeras inte, besvaras eller åtgärdas inte.  | 12        | Uppdatering klagomålshantering       |
| Samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst | Arbete sker i enlighet med riktlinjer för samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst för barn/ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa. | Samverkan fungerar inte   | 10        | Systematisera samarbetet.            |
| Upphandling                                       | Följsamhet till ramavtal. Rutiner för inköp av varor och tjänster enligt ramavtal.   | Köp utanför ramavtal  | 9         | Kontroll av inköp                    |
|   |  | Felaktig upphandling  | 6         | Ny korrekt upphandling               |
|   | Upphandling och därefter avtal med entreprenör efter, för utförarverksamhet inom vård och omsorg, fritidsverksamhet, stadsmiljö.                         | Inga anbud inkommer vid upphandling   | 4         | Ny upphandling alt direktupphandling |