



Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Bilaga 22

Sid 1 (19)

Handläggare

Telefon:

Till

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys 2017 för Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Innehållsförteckning

Inledning	3
Nämndens arbete med intern kontroll	4
Nämndens internkontrollplan.....	5
Riskmatris.....	6
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	9
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor.....	9
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	10
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar	10
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	11
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	12
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	12
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	13
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	14
Väsentlighets- och riskanalys	15

Inledning

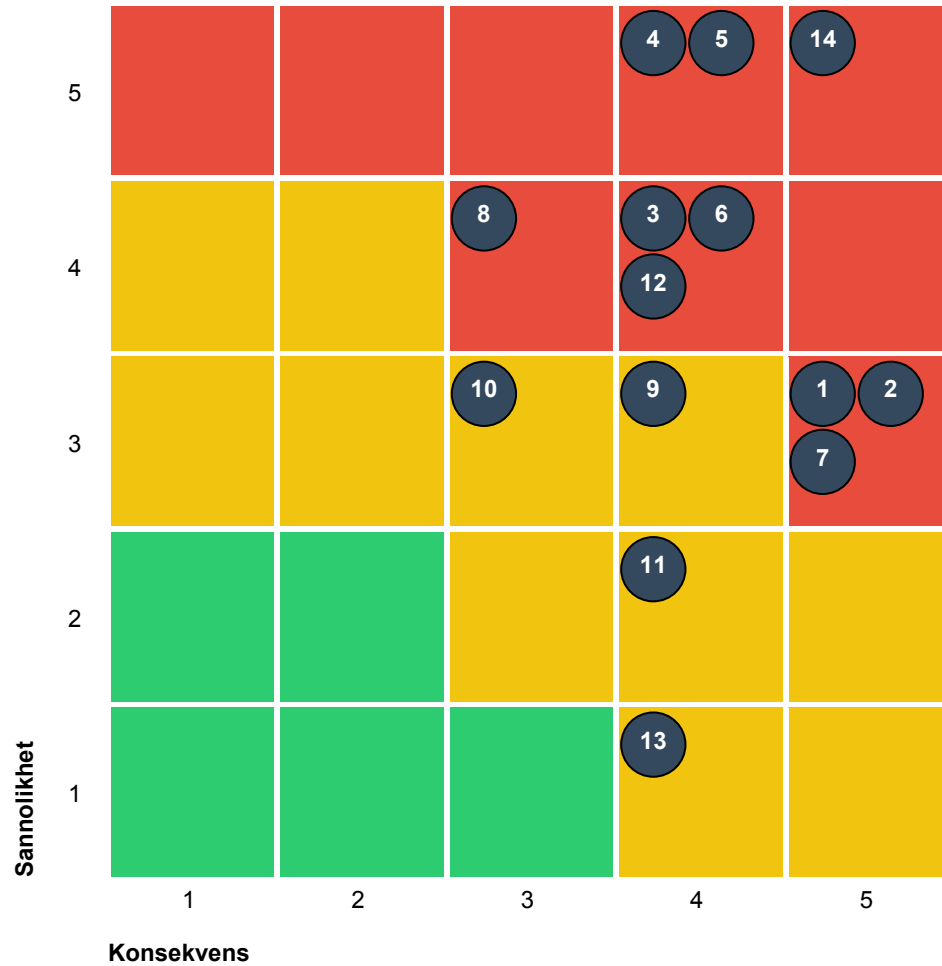
Internkontrollarbetet används som en del i det ständigt pågående arbetet med att utveckla verksamheterna och dess kvalitet. Det innebär att fel och brister som upptäcks ska användas i en positiv anda för att hjälpa verksamheterna att bli ännu bättre. De områden som ska granskas i årets internkontrollplan har tagits fram genom väsentlighets- och riskanalys där oönskade händelser identifierats och värderats utifrån sannolikhet och konsekvens. Dessa händelser värderas och man får därefter fram ett risktal. Utifrån denna analys redovisas i denna internkontrollplan hur nämnden kommer att kontrollera dessa processer. Även internkontrollplanen är utvecklad genom mer utförliga beskrivningar av kontroller som kommer genomföras.

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.













Nämndens internkontrollplan



Riskmatris



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

 Kritisk
  Medium
 Totalt: 14

Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Åtgärd
Barnsäkerhet på förskolan.	1	 Barn springer bort	3.Möjlig	5.Mycket allvarlig	15	Följa rutiner för hur barnsäkerhetsarbetet fungerar.
1. Göra förhandsbedömning barn och unga	2	 Ej fungerande rutiner för inkommande post och postsortering	3.Möjlig	5.Mycket allvarlig	15	Följ rutiner för posthantering.
Krisberedskap	3	 Har inte rätt kunskap om rutinerna.	4.Sannolikt	4.Allvarlig	16	Löpande information till enheter. Utbildningsinsatser.
Systematiskt brandskyddsarbete	4	 Ej en namngiven brandskyddsorganisation.	5.Mycket sannolikt	4.Allvarlig	20	Ta fram eller uppdatera rutiner av systematiskt brandskyddsarbetet.
	5	 Genomför ej egenkontroll.	5.Mycket sannolikt	4.Allvarlig	20	Ta fram eller uppdatera rutiner av brandskyddsarbetet.
	6	 Saknas kunskap om systematiskt brandskydd.	4.Sannolikt	4.Allvarlig	16	Löpande information och utbildningsinsatser.
Tillhandahålla säkra trygghetslarm	7	 Verksamheten får inte kännedom om när trygghetslarm inte fungerar.	3.Möjlig	5.Mycket allvarlig	15	1. I väntan på nytt trygghetslarm genomföra egenkontroller oftare. 2. Förankra de lokala rutinerna hos medarbetarna.
Beslut ekonomiskt bistånd	8	 Felaktiga utbetalningar.	4.Sannolikt	3.Kännbar	12	Följ metoder för att förebygga felaktiga utbetalningar.
Hantera rekrytering	9	 Felrekrytering	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Granska rutin.
Hantera avvikelser.	10	 Bristande återkoppling gör att misstag upprepas.	3.Möjlig	3.Kännbar	9	Bättre informationsöverföring kring synpunkter och klagomål.
	11	 Klagomål hanteras inte skyndsamt eller alls.	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Se över rutiner.
	12	 Klagomål registreras ej.	4.Sannolikt	4.Allvarlig	16	Informera och utbilda i nya upprättade rutiner och riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål.

Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Åtgärd
	13	 Medborgare vet ej hur man lämna in klagomål.	1.Osannolikt	4.Allvarlig	4	Upprätta rutiner för hantering av synpunkter och klagomål samt informera medborgarna om hur de lämnar sina synpunkter.
Hantering av avtal	14	 Skrivna avtal saknas.	5.Mycket sannolikt	5.Mycket allvarlig	25	Granska att avtal finns.

Utifrån redovisade risker görs en poängsättning av väsentlighet och sannolikhet. Skalan är mellan 1 till 5. De risker som har ett värde på över 4 både för väsentlighet och sannolikhet ska antingen hanteras genom en åtgärd eller granskas i internkontrollplanen.

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

Utifrån målet om att alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor har det i väsentlighets- och riskanalysen framkommit att granskning behöver göras av barnsäkerhetsarbetet inom förskolan. Fokus i granskningen kommer att ligga på hur rutiner fungerar utifrån att eliminera sannolikheten att barn försvinner då de är på förskolan.

Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla innebär bland annat att fånga upp barn som far illa. En oerhört viktig process är att orosanmälningar faktiskt kommer fram och börjar utredas. Därför kommer posthanteringen kring orosanmälningar att granskas.

Även trygghetsarbetet genomsyrar 2017 års verksamhetsplan. Under 2016 har organisationen för krisledning omarbetats. Utbildningar och övningar har genomförts, även utvärdering av övningen har gjorts. Trots det är det viktigt att under 2017 säkerställa att alla vet sina roller i krisledningsorganisationen därför kommer granskning att genomföras. En genomlysning av brandskyddsarbetet kommer att genomföras.

För att uppfylla målet om att alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av bra kvalitet kommer rutiner kring att svara på trygghetslarm att granskas. Utifrån ett ekonomiskt hållbart Stockholm så kommer felaktiga utbetalningar inom ekonomiskt bistånd att granskas. Utifrån målet om att vara en attraktiv arbetsgivare kommer rutiner kring felrekryteringar att granskas. Offentliga upphandlingar ska utveckla staden i hållbar riktning och därmed måste även rutiner kring avtalsuppföljning granskas. Utifrån vikten av att bemöta våra medborgare på ett bra sätt kommer synpunkts- och klagomålshanteringen att granskas.


1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Process:

Barnsäkerhet på förskolan.

Arbetsätt:

Hanterar besökare på förskolan.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Säkerhetsrutiner	 Barn springer bort				
		Säkerhetsrutiner	Intervju med ansvarig chef för kontroll av rutiner.	Stickprovskontroll på förskolor.	Connie Stålhäll Wallin

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Process:

1. Göra förhandsbedömning barn och unga

Arbetssätt:

Ta emot ansökan om stöd eller anmälan om oro för barn.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll av risk- och skyddsbedömningar i utredningar.	■ Ej fungerande rutiner för inkommande post och postsortering				
		Hur rutinerna fungerar.	Granskning sker genom intervju samt uppföljning av rutin för ankomsthantering av post.	Träffa ansvarig chef för att se att rutiner finns och används.	Abdi-Nur Isse

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Process:

Krisberedskap

Arbetssätt:

Dialog och övning

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Krisledningsövning	■ Har inte rätt kunskap om rutinerna.				
		Säkerställa att förvaltningen har beredskap vid händelse av kris.	Vad finns det för rutiner? Rutiner efterföljs?		Ditte Westin

Process:

Systematiskt brandskyddsarbete

Arbetssätt:

Information, utbildningar

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll av brandskydd	■ Ej en namngiven brandskyddsorganisation.				
	■ Genomför ej egenkontroll.				
	■ Saknas kunskap om systematiskt brandskydd.				
		Kontroll av att det finns rutiner och att dessa efterföljs	Personalen har deltagit på utbildningar.	Träffa ansvarig chef för att kontrollera att rutiner finns och används.	Ditte Westin

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

Process:

Tillhandahålla säkra trygghetslarm

Arbetssätt:

Egenkontroll av de dagliga funktionskontrollerna.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Dagliga funktionskontroller	■ Verksamheten får inte kännedom om när trygghetslarm inte fungerar.				
		Fungerande trygghetslarm.	Vad finns det för rutiner. Säkerhetskontroll.	Träffa ansvarig chef för att gå igenom rutinerna kring trygghetslarm.	Margareta Ericson

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Process:

Beslut ekonomiskt bistånd

Arbetsätt:

Upprätta arbetsplan tillsammans med klienten.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Granskning av dokumentation som socialsekreterare lämnar.	■ Felaktiga utbetalningar.				
		Rätt utbetalning sker.	Vad finns det för kontroller för att rätt belopp betalas ut.	Träffa ansvarig chef för att gå igenom rutiner kring utbetalningar.	Abdi-Nur Isse

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Process:

Hantera rekrytering

Arbetsätt:

Kompetensbaserad rekrytering.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Rekrytering	■ Felrekrytering				
		Rekrytering	Göra rätt rekrytering. Finns det kunskap och rutiner för rekrytering.	Träffa ansvarig chef för att gå igenom hur och om rutiner följs. Stickprovskontroll. Samt samtal med HR-chef om övergripande rutiner.	Petra Kron Forsling

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Process:

Hantera avvikelser.

Arbetsätt:

Rapportera avvikelser och synpunkter.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål.	■ Bristande återkoppling gör att misstag upprepas.				
	■ Klagomål hanteras inte skyndsamt eller alls.				
	■ Klagomål registreras ej.				
	■ Medborgare vet ej hur man lämna in klagomål.				
			Granskning av hela rutinen för synpunkter och klagomål	Granska hur synpunkter och klagomål tas emot, återkopplas, registreras samt hur medborgaren informeras om synpunkter och klagomåls.	Intervjuer samt platsbesök

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Process:

Hantering av avtal
















Arbetsätt:

Hantering av avtal.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll av avtal.	■ Skrivna avtal saknas.				
		Uppföljning av avtalshanteringen.	Träffa ansvarig handläggare. Stämna av gällande avtal, uppföljning, hur återrapportering skett under innehavande år.	Träffa ansvarig handläggare. Stämna av gällande avtal, uppföljning, hur återrapportering skett under innehavande år.	Cornelia Schroeder

Väsentlighets- och riskanalys

Nämndens väsentlighets och riskanalys redovisas nedan.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Barnsäkerhet i öppna fritidsverksamheter	Hantera besökare till fritidsgård	 Barn och unga far illa.	9	Ta fram eller uppdatera säkerhetsrutiner.
		 Besökare påverkade av narkotika eller alkohol.	16	Ta fram eller uppdatera säkerhetsrutiner.
		 Kontroll av belastningsregistret görs inte.	8	Ta fram eller uppdatera säkerhetsrutiner. Information vid chefsträffar.
		 Obehörig besökare tar sig in på fritidsgården.	12	Ta fram eller uppdatera säkerhetsrutiner.
Barnsäkerhet på förskolan.	Hanterar besökare på förskolan.	 Brand	10	Genomföra bandövning samt att ta fram eller uppdatera rutiner.
		 Kontroll av belastningsregistret görs inte.	8	Ta fram eller uppdatera rutiner.
		 Obehörig besökare tar sig in på förskola.	9	Ta fram eller uppdatera säkerhetsrutiner.
		 Personskada	15	Se över barnsäkerhetsarbetet
		 Skadedjur	9	Följ rutiner för hantering av matrester. Ökad dialog med fastighetsägaren.
Kemikaliesmart förskola		 Otillåtetmaterial	9	Löpande information om giffrimaterial.
Systematiskt kvalitetsarbete		 Pedagoger har bristande kompetens.	9	Följa förvaltningens rutiner kring kompetensbaserad rekrytering.
		 Personalbrist.	9	Följ rutiner för rekryteringen och kompetensförsörjningen.
1. Göra förhandsbedömning barn och unga	Ta emot ansökan om stöd eller anmälan om oro för barn.	 Barn kommer inte till tals under förhandsbedömning.	10	Följ metod för barns delaktighet.
		 Beslut fattas inte inom 14 dagar från inkommen anmälan.	9	Genomför egenkontroll av tidsgränser.
		 Felaktig eller ej gjord risk- och skyddsbedömning.	4	Följ fastställda rutiner.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		■ Parter kan inte nås och information om deras inställning saknas.	16	Se över metod för delaktighet.
		■ Väsentlig information kommer inte fram i anmälningsmötet.	16	Se över metod för anmälningsmöte.
2. Utreda och bedöma barns och ungdomars behov av stöd eller skydd.	Bedöma och besluta om barnavårdsutredning ska inledas.	■ Barn kommer inte till tals under utredning.	6	Följ metod för barns delaktighet.
		■ Utredning sker inte.	10	Egenkontroll av utredningar.
Ge insatser vid missbruk.	Ta emot ansökningar om bistånd och anmälningar om oro.	■ Genomförandeplanerna följs inte upp.	9	Egenkontroll av uppföljning.
Hemlöshet		■ Barn och ungdomar far illa.	12	Följ metod för arbetet med hemlöshet.
		■ Bostadsbrist.	15	Följ metod.
		■ Höga kostnader.	15	Följ metod.
Incidentrapportering	Rapportering	■ Incidenter rapporteras inte.	12	Löpande information och utbildningsinsatser.
		■ Rapporteras på fel sätt.	9	Löpande information och utbildningsinsatser.
Krisberedskap	Dialog och övning	■ Rutiner följs ej.	8	Krisledningsövning.
Risk- och sårbarhetsanalys RSA		■ Riskerna åtgärdas ej.	12	Uppföljning av åtgärder.
Tillhandahålla framkomliga parkvägar	Snöröjs och sandas	■ Hallkolyckor	12	Påtala bristen omgående till entreprenören. Begär rapport när åtgärden är utförd. Vitesklausul finns i avtal.
		■ Personer kommer inte fram	9	Påtala bristen omgående till entreprenören. Begär rapport när åtgärden är utförd. Vitesklausul finns i avtal.
Tillhandahålla säkra lekplatser	Besiktigas	■ Barn skadar sig.	12	Kontroll av att entreprenören gör lekplatsbesiktning och funktionskontroll löpande.
Trädvård	Beskäring, nertagning och nyplantering av träd.	■ Skymmer sikt.	9	Trädvårdsplaner för alla parker.
		■ Träd och grenar kan falla.	9	Trädvårdsplaner för alla parker.
Ge äldre hjälp och stöd i det egna hemmet.	Hjälpen anpassas efter individens aktuella behov.	■ Får ej rätt hjälp.	9	Information och utbildningsinsatser.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		■ Kommer inte enligt avtalad tid.	9	Uppföljning av hemtjänstleverantör.
Tillhandahålla nödvändiga instruktioner och information kring vård och omsorg.		■ Personalen har inte information om brukarens behov.	12	Följa upp avvikelser i informationsöverföringen. Utveckla rutiner kring rapportering av arbetspassen.
Verkställande av beslut enligt socialtjänstlagen (SoL)	Beslut verkställs inom tre månader	■ Individen får inte insatsen enligt beslut.	9	Löpande uppföljningar och kvalitetsgranskning av anmälningar.
Beslut ekonomiskt bistånd	Upprätta arbetsplan tillsammans med klienten.	■ Hög personalomsättning leder till oönskade prioriteringar.	9	Följ rutin för rekryteringen och kompetensförsörjningen.
		■ Systemet ligger nere.	12	Använd rutiner för manuell handläggning vid driftstopp.
Hantera ICA-kort		■ För få ICA-kort per beställning.	6	Ha kontroll över utbud och efterfråga.
		■ Missbruk av ICA-kort	9	Genomför egenkontroll för hantering av ICA-kort.
Budgetprocessen	Upprätta internramar	■ Felberäkning p.g.a. avsaknad av information	9	Fastställa budgetprocessen.
		■ Förväntade extra medel uteblir.	9	Uppföljning genom månadsprognos.
Ekonomiutbildning för chefer		■ Ekonomikompetens saknas.	9	Utbildningsprogram.
EU- medel	Undersöka och bevaka möjlighet till ytterligare finansiering	■ Avdelningen erbjuder ingen potentiell projektledare att delta i idéutvecklingen	9	Utbilda projektledare.
		■ För kort tid till nämndbeslut vid medfinansiering	12	Utred möjlighet att ändra delegationsordningen.
		■ Initial budget överskrids med mer än 10% i ansökningsarbetet	12	Uppföljning i samband med månadsprognos.
Fakturahantering	Arbetsflöden	■ Bluffakturor faktureras betalas.	6	Arbeta efter framtagen rutin. Utbildningsinsatser.
		■ Fakturor hanteras ej i tid	16	Utbildningsinsatser
		■ Felaktiga fakturor betalas.	9	Arbeta efter framtagen rutin. Utbildningsinsatser.
		■ Kontering sker inte på rätt sätt.	6	Utbildningsinsatser.

Process	Arbetsätt	Önskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Hantera betalkort	Användning av kortet begränsas genom köpgräns per inköp och månad.	■ Kvitto eller deltagarlista saknas.	12	Utbildningsinsatser. Arbeta efter framtagna rutiner.
		■ Övertrassering	6	Arbeta efter framtagna rutiner.
Hantera förtroendekänsliga poster	Rutiner och lagar.	■ Rutiner och lagar efterföljs ej.	16	Informations och utbildningsinsatser till chefer.
Intern och extern representation	Representation	■ Deltagarförteckning saknas	12	Utbildningsinsatser.
		■ Felbokfört	6	Utbildningsinsatser.
		■ Följer ej reglerna	12	Kontrollera att regler följs.
		■ Syfte med representation framkommer inte.	12	Kontroll av regelverk.
Kontanthantering		■ Pengar försvinner	15	Avstämning av kassor i samband med T2 och VB
Moms	Rätt momssats används.	■ Fel typ av moms och belopp dras av.	6	Information och utbildningsinsatser.
		■ Felaktig momshanteringen vid Firstcard.	6	Information och utbildningsinsatser.
		■ Följer ej reglerna	9	Information och utbildningsinsatser.
Arbetsmiljö	Förebygga kränkande särbehandling	■ Diskriminering	4	Utbildningsinsatser.
		■ Särbehandling	8	Utbildningsinsatser.
		■ Trakasserier	8	Utbildningsinsatser.
Löneutbetalningar	Löneutbetalningar	■ Löneskulder kan uppstå	8	Ta fram rutiner.
Vräkningsförebyggande arbete	Avvärja vräkningar	■ Drabbar barnet på olika sätt.	9	Förbättra samverkan med hyresvärdar. Metodutveckling för vräkningsförebyggande arbetet.
Hedersrelaterat våld		■ Barn far illa	16	Utbildningsinsatser enligt vp
		■ Dödsfall	10	Information och utbildningsinsatser.
		■ Felaktiga insatser	12	Information och utbildningsinsatser.
Bedöma behov och planera		■ Dokumentationen är bristfällig.	9	Följ rutin.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
insatser för vuxna med funktionsnedsättning inklusive socialpsykiatri.		■ Genomförandeplanen görs ej i tid.	9	Granska status för tidåtgång vid genomförandeplaner.
		■ Genomförandeplanen görs ej.	6	Följ fastställda rutiner.
		■ Utredningstiden är för lång.	9	Kontinuerligt följa upp utredningstider
Verkställande av beslut enligt socialtjänstlagen (SOL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).		■ Individen får inte insatsen enligt beslut.	9	Kontinuerlig uppföljning av beviljade insatser
Arkivering	Aktivering av dokumentation.	■ Arkiveringsregler följs inte.	12	Information och utbildningsinsatser.
Behörighetshantering i verkamhetssystem.	Behörighetskontroll (Paraply och EK-katalog)	■ Användare har inte rätt behörighet.	4	Löpande kontroller av behörighet.
		■ Obehöriga har behörighet.	12	Löpande kontroller av behörighet.
Diarieföring	Registrering i ärendehanteringssystemet.	■ Bristande rutiner	6	Se över rutiner.
		■ Rutiner saknas	4	Upprätta rutiner.
Hantera sekretesshandlingar	Kännedom om offentlighet och sekretess.	■ Bristande kunskap om sekretess.	15	Utbildningsinsatser i lagstiftning, regler och rutiner för hantering av allmänna handlingar.
		■ Handlingar lämnas ej ut trots att de ska lämnas ut.	8	Utbildningsinsatser i lagstiftning, regler och rutiner för hantering av allmänna handlingar.
		■ Sekretessbeläggs felaktigt	4	Utbildningsinsatser i lagstiftning, regler och rutiner för hantering av allmänna handlingar.
Lex Sarah	Lex Sarah flödesschema	■ Anmälan görs inte	15	Information och utbildningsinsatser.
		■ Anmälan kommer inte in.	10	Information och utbildningsinsatser.
Hantering av avtal	Hantering av avtal.	■ Avtal sägs inte upp i tid.	9	Se över rutiner för uppsägning samt kontroll av avtal.
Processtöd för anskaffning av varor och tjänster.	Avtalstrohet.	■ Köp sker utanför stadens riktlinjer.	20	Utbildningsinsatser samt kontroll av avtalstrohet.