



Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Bilaga 9
Sid 1 (20)

Handläggare

Telefon:

Till

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys 2018 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	8
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor.....	8
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	8
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	9
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	10
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	10
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	11
Väsentlighets- och riskanalys	12

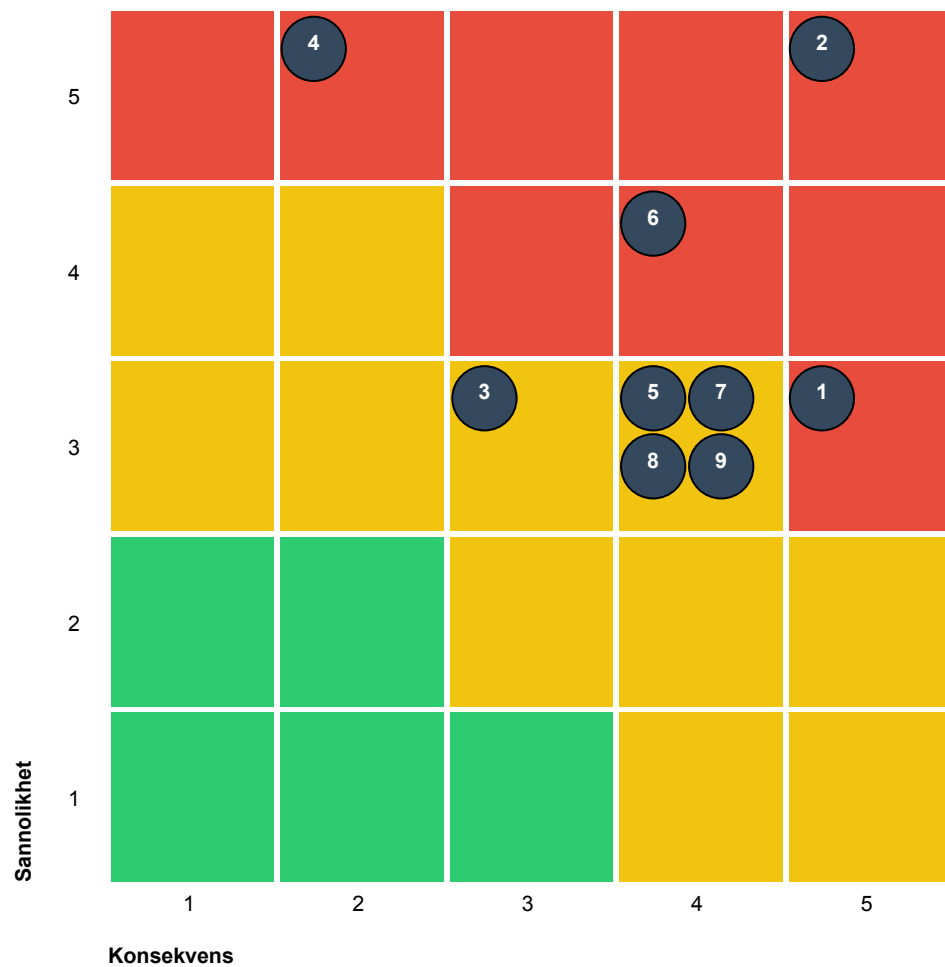
Inledning

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



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: 9

Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Åtgärd
Barnsäkerhet på förskolan.	1	 De rutiner och handlingsplaner som finns följs ej	3.Möjlig	5.Mycket allvarlig	15	Säkerställa att medarbetare känner till rutiner och handlingsplaner.
2. Utreda och bedöma barns och ungdomars behov av stöd eller skydd.	2	 Brist på besöksrum	5.Mycket sannolikt	5.Mycket allvarlig	25	
Införande av General Data Protection Regulation (GDPR)	3	 Förvaltningen följer inte GDPR	3.Möjlig	3.Kännbar	9	Implementera reviderade alternativt nya rutiner
						Kontrollera vad införandet av GDPR innebär för förändringar gentemot nuvarande rutiner och arbetssätt
Samverkan via samordnad individuell plan (SIP) internt och externt	4	 Bristfälliga utredningar och bedömningar	5.Mycket sannolikt	2.Lindrig	10	Samsyn: skapa helhetsperspektiv internt
	5	 Personalomsättning	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	"Praktik"
						Följa upprättad samverkansrutin
						Gemensamma utbildningsdagar
Löneutbetalningar	6	 Löneskulder kan uppstå	4.Sannolikt	4.Allvarlig	16	Ta fram rutiner.
Arkivering	7	 Arkiveringsregler följs inte.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Information och utbildningsinsatser.
Hantering av avtal för köp av tjänster	8	 Avtal följs inte upp	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	
	9	 Skrivna avtal saknas.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Granska att avtal finns.

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Process:

Barnsäkerhet på förskolan.

Arbetssätt:

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	 De rutiner och handlingsplaner som finns följs ej				
		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:

2. Utredda och bedöma barns och ungdomars behov av stöd eller skydd.

Arbetssätt:

Bedöma och besluta om barnavårdsutredning ska inledas.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll av utredningstiden	 Brist på besöksrum				

Process:

Införande av General Data Protection Regulation (GDPR)

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
	 Förvaltningen följer inte GDPR				

Process:

Samverkan via samordnad individuell plan (SIP) internt och externt

Arbetssätt:

Samverkan

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
statistik	 Bristfälliga utredningar och bedömningar				
	 Personalomsättning				

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

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

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Process:

Löneutbetalningar

Arbetssätt:

Löneutbetalningar

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll före och efter lönekörning samt efter löneutbetalning.	 Löneskulder kan uppstå				

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Process:

Arkivering

Arbetssätt:

Aktivering av dokumentation.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Arkivering	 Arkiveringsregler följs inte.				

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Process:

Hantering av avtal för köp av tjänster

Arbetssätt:

Hantering av avtal

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll av avtal.	 Avtal följs inte upp				
	 Skrivna avtal saknas.				
		Uppföljning av avtalshanteringen.	Träffa ansvarig handläggare. Stämma av gällande avtal, uppföljning, hur återrapportering skett under innehavande år.	Träffa ansvarig handläggare. Stämma av gällande avtal, uppföljning, hur återrapportering skett under innehavande år.	Sara Hallström

Väsentlighets- och riskanalys

Process	Arbetssätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Arbetsmiljö		■ Upplevd otrygghet i miljön kring och vid förskolan	15	
		■ Upplevd stress pga högre krav	15	
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.	12	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.	■ Barn försvinner	15	Följ rutiner för hur barnsäkerhetsarbetet fungerar.
		■ Brand	10	Genomföra bandövning samt att ta fram eller uppdatera rutiner.
		■ Kontroll av belastningsregistret görs inte.	5	Ta fram eller uppdatera rutiner.
		■ Motorfordon kör på gångvägar.	12	
		■ Obehörig besökare tar sig in på förskolan	9	Ta fram eller uppdatera säkerhetsrutiner.
		■ Personskada, barn	15	Se över barnsäkerhetsarbetet
		■ Skadedjur	9	Följ rutiner för hantering av matrester. Ökad dialog med fastighetsägaren.
		■ Skadegörelse/nerskräpning med farligt innehåll	15	
		■ Vattenansamling på gårdar	9	
Hantera avvikelser		■ Klagomål registreras ej	10	

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		Medborgare vet ej hur de lämnar in klagomål	15	
Kemikaliesmart förskola	Utbildning	Handlingsplanen följs ej.	9	
Köhantering		Håller ej platsgarantin.	4	
Uppnår ej läroplanens processer	Välfungerande systematiskt kvalitetsarbete	Låg svarsfrekvens på förskoleundersökningen	3	
		Pedagoger har bristande kunskaper	9	
		Uppföljningar görs ej	9	
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.
		Ej fungerande rutiner för inkommande post och postsortering	15	Följ rutiner för posthantering.
		Felaktig eller ej gjord risk- och skyddsbedömning.	4	Följ fastställda rutiner.
		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.
		Bristande dokumentation	12	
		Insats erbjuds inte	12	Samverkan
		Utredning sker inte.	10	Egenkontroll av utredningar.
	Jourhems- och familjehemsplaceringar	Finns inga familjehem.	20	
Egna medel	Förvaltning av egna medel	Individen får ej rätt stöd/ pengar	6	Översyn

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
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.
Inskrivning till Social insatsgrupp vuxna	Inskrivning	 Deltagaren får fel insats.	9	Ny insats sätts in.
Samverkan via samordnad individuell plan (SIP) internt och externt	Samverkan	 Vårdkedjan brister	12	CM
Incidentrapportering	Rapportering	 Incidenter rapporteras inte.	15	Löpande information och utbildningsinsatser.
		 Rapporteras på fel sätt.	9	Löpande information och utbildningsinsatser.
Krisberedskap	Dialog och övning	 Har inte rätt kunskap om rutinerna.	16	Löpande information till enheter. Utbildningsinsatser.
		 Rutiner följs ej.	8	Krisledningsövning.
Risk- och sårbarhetsanalys RSA		 Riskerna åtgärdas ej.	12	Uppföljning av åtgärder.
Systematiskt brandskyddsarbete	Information, utbildningar	 Ej en namngiven brandskyddsorganisation.	20	Ta fram eller uppdatera rutiner av systematisk brandskyddsarbetet.
		 Genomför ej egenkontroll.	20	Ta fram eller uppdatera rutiner av brandskyddsarbetet.
		 Saknas kunskap om systematiskt brandskydd.	16	Löpande information och utbildningsinsatser.
Tillhandahålla framkomliga parkvägar	Snöröjs och sandas	 Medborgare kommer inte fram	3	Påtala bristen omgående till entreprenören. Begär rapport när åtgärden är utförd. Vitesklausul finns i avtal.
		 Medborgare skadar sig	4	Påtala bristen omgående till entreprenören. Begär rapport när åtgärden är utförd. Vitesklausul finns i avtal.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Tillhandahålla säkra lekplatser	Besiktigas	 medborgare skadar sig.	4	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.
		 Kommer inte enligt avtalad tid.	9	Uppföljning av hemtjänstleverantör.
		 Avvikelse rapporter inkommer ej	12	Gå igenom nuvarande process för avvikelshantering samt revidera den vid behov
				Utbilda medarbetare inom avvikelshantering
Tillhandahålla nödvändiga instruktioner och information kring vård och omsorg.		 Personalen har inte information om brukarens behov.	6	Följa upp avvikelser i informationsöverföringen. Utveckla rutiner kring rapportering av arbetspassen.
Tillhandahålla säkra trygghetslarm	Egenkontroll av de dagliga funktionskontrollerna.	 Uteblivet besök	10	Säkerställa att rätt telefonnummer vidarebefordrats till larmcentralen vid förändringar
		 Verksamheten får inte kännedom om när trygghetslarm inte fungerar.	15	1. I väntan på nytt trygghetslarm genomföra egenkontroller oftare. 2. Förankra de lokala rutinerna hos medarbetarna.
Verkställande av beslut enligt socialtjänstlagen (SoL)	Beslut verkställs inom tre månader	 Individen får inte insatsen enligt beslut.	9	Löpande uppföljningar och kvalitetsgranskning av anmälningar.
		 Uppföljning görs inte enligt plan	12	Säkerställa och prioritera inom verksamheten att uppföljningar görs
Underhåll av verksamheternas lokaler.	Underhåll	 Dålig inomhusmiljö	6	
		 Ej energieffektiva lokaler	9	

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		 Gifter i byggmaterial	6	
		 Lokaler ej tillgängliga för alla.	12	
Administrativ hantering av hyresskulder i försöks- och träningslägenheter	Hantera hyresskuld	 Hyresskulder och vräkningar ökar.	12	
Handläggning av ansökan om ekonomiskt bistånd	Behandla ansökan korrekt, fatta beslut och upprätta arbetsplan tillsammans med individen.	 Felaktiga utbetalningar.	15	Förebygga felaktiga utbetalningar.
				Introduktionsprogram
		 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	 Ej klar i tid	3	
		 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	6	Utbilda projektledare.
		 Avdelningschef visar inget åtagande	3	
		 Behov oklart	6	
		 För kort tid till nämndbeslut vid medfinansiering	12	Utred möjlighet att ändra delegationsordningen.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		 Initial budget överskrids med mer än 10% i ansökningsarbetet	12	Uppföljning i samband med månadsprognos.
		 Medfinansering ej förankrad.	9	
		 Nämnd godkänner ej projektinitiativet	6	
		 Samarbetspartner går inte att mobilisera innan ansökan	3	
		 Utlysning kommer sent	12	
Fakturahantering	Arbetsflöden	 Bluffakturor fakturor 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.
Hantera betalkort	Användning av kortet begränsas genom köpgräns per inköp och månad.	 Kvitto eller deltagarlista saknas.	12	Utbildningsinsatser. Arbeta efter framtagen rutin.
		 Övertrassering	6	Arbeta efter framtagen rutin.
Hantera förtroendekänsliga poster	Rutiner och lagar.	 Rutiner och lagar efterföljs ej.	16	Informations och utbildningsinsatser till chefer.
Hantering av oidentifierade utbetalningar och intäkter	Administrera intäkter.	 Felaktiga påminnelser till kund	1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
		 Intäkten bokförs fel	6	
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 förviner	15	Avstämning av kassor i samband med T2 och VB

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
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.
Månadsbokslut		 Missvisande/felaktiga underlag för beslut	6	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Månadsprognos	Månadsuppföljning	 Felaktiga/missvisande underlag för beslut	8	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Arbetsmiljö	Förebygga kränkande särbehandling	 Diskriminering	15	Utbildningsinsatser.
		 Medarbetare utsätts för hot och våld	16	
		 Särbehandling	8	Utbildningsinsatser.
		 Trakasserier	15	Utbildningsinsatser.
Hantera rekrytering	Kompetensbaserad rekrytering.	 Felrekrytering	12	Granska rutin.
Intro av nyanställda		 Bristande kunskap om arbetets utförande, larm etc	12	
Larm	Larm vid besök	 Larm används inte vid besök.	25	
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 insatser för vuxna med funktionsnedsättning inklusive		 Dokumentation är bristfällig.	9	Följ rutin.
		 Genomförandeplanen görs ej i tid.	9	Granska status för tidåtgång vid genomförandeplaner.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
socialpsykiatri.		 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).		 Avvikelse rapporter inkommer ej	12	Se över nuvarande process och revidera vid behov
				Utbilda medarbetare inom avvikelshantering
		 Individen får inte insatsen enligt beslut.	9	Kontinuerlig uppföljning av beviljade insatser
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 avvikelser.	Rapportera avvikelser och synpunkter.	 Bristande återkoppling gör att misstag upprepas.	9	Bättre informationsöverföring kring synpunkter och klagomål.
		 Klagomål hanteras inte skyndsamt eller alls.	12	Se över rutiner.
		 Klagomål registreras ej.	16	Informera och utbilda i nya upprättade rutiner och riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål.
		 Medborgare vet ej hur man lämna in klagomål.	12	Upprätta rutiner för hantering av synpunkter och klagomål samt informera medborgarna om hur de lämnar sina synpunkter.
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.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		 Sekretessbeläggs felaktigt	4	Utbildningsinsatser i lagstiftning, regler och rutiner för hantering av allmänna handlingar.
Information till medborgare	Information	 Fel eller avsaknad av info till medborgare	6	
		 För många besökare, samtal hinns inte med.	3	
		 Information kommer inte ut	3	
		 inget samtal äger rum	3	
		 Inkommen synpunkt besvaras inte i utsatt tid.	3	
		 Personal vet inte vad som händer, okunskap.	3	
Lex Sarah	Lex Sarah flödesschema	 Rapport görs inte	15	Information och utbildningsinsatser.
		 Rapport kommer inte in.	10	Information och utbildningsinsatser.
Anskaffning av varor och tjänster.	Inom ramen för riktlinjer och processtöd.	 Köp sker utanför stadens riktlinjer och avtal	16	Utbildningsinsatser samt kontroll av avtalstrohet.