

Handläggare
Carl Öhman
Tuomo Niemelä

Datum
2018-01-10

Diarienummer
AMN-2018-0024

Arbetsmarknadsnämnden

Uppföljning av internkontrollplan 2017

Arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta

att godkänna avrapportering av internkontroll 2017 samt

att överlämna avrapporteringen av internkontroll 2017 till kommunstyrelsen.

Ärendet

Intern kontroll handlar om tydlighet, ordning och reda och om att säkerställa att det som ska göras blir gjort på det sätt som är tänkt. Internkontrollplanen innehåller kontrollmoment som bidrar till att detta sker. En förutsättning för upprättande av internkontrollplanen är att den föregås av riskhantering inklusive en riskanalys. Med riskanalysen som underlag avgör nämnden och styrelsen vilka risker som behöver följas upp och hur uppföljningen ska genomföras. Riskhanteringsprocessen fångar tänkbara hinder, hot eller brister som är eller kan bli en risk. Risker som värderats högt och prioriterats för åtgärd, hanteras i exempelvis verksamhetsplanen eller i internkontrollplanen.

Sammanfattning av utvecklingsområden

Genomförd intern kontroll under 2017 inom Arbetsmarknadsnämnden visar på god kontroll inom de kontrollerade momenten. Genomförd kontroll ådagalägger dock områden som kräver ett utvecklingsarbete framöver även om brister som påvisats inte är av kritisk art.

Genomförd intern kontroll pekar på följande utvecklingsområden under 2018:

- Ökad kunskap/utbildning för tjänstepersoner och förtroendevalda när en hotfull situation/påtryckning uppstår.
- Utbildning kring sekretesshantering.
- Hantering av anonyma synpunkter i synpunktshanteringen.
- Undersökning av klientupplevelse av deltagande i individuell samordnad planering (SIP).
- Genomföra en kvalitativ undersökning för att kunna uttala sig om handläggningstidens faktiska effektivitet för klienter inom försörjningsstöd.

- Möjlighet till fler kursstarter inom vuxenutbildningens egen regi.
- Fördjupad kännedom inom försörjningsstöd om avslutsorsaker.
- Uppföljning inom försörjningsstöd av insatser samt synliggörandet av barns situation i insatser för att minimera risken för felaktiga insatser samt tillse att de sker i tid och följer utsatt plan.
- Säkerställande korrekt bokföring.
- Säkerställa kunskap och kännedom om avropsordningen samt nödvändig dokumentation kring detta.

Åtgärder:

- Utbildningsinsats för berörda förtroendevalda och tjänstepersoner kring intern kontroll, sekretess samt mutor och jäv.
- Genomlysning av de ådagalagda områdena som rör försörjningsstödsavdelningen.
- Översyn av vuxenutbildningens egenregi och organisationen av denna.
- Kontroll av tillräckliga kunskaper inom budget och ekonomi hos samtliga chefer samt bokföring vid bokföringsenheten.
- Säkerställande av rutiner för anmälan av ärenden till nämnd.

Under inledningen av 2018 ansluter en kvalitetsutvecklare till förvaltningsstaben för att utveckla arbetet med kvalitet och intern kontroll ytterligare. Syftet är att säkerställa att den interna kontrollen är en naturlig del i förvaltningens processer och föra det interna kvalitetsarbetet framåt.

Bilaga 1 redovisar resultaten av genomförd intern kontroll.

Bilaga 2 Internkontrollplan för 2017

Arbetsmarknadsförvaltningen

Lena Winterbom
Förvaltningsdirektör

Handläggare
Carl Öhman
Tuomo Niemelä

Datum
2018-01-09

Diarienummer
AMN-2018-0024

Kommunstyrelsen

Bilaga 1

Uppföljning av internkontrollplan 2017

Inledning

Intern kontroll handlar om tydlighet, ordning och reda och om att säkerställa att det som ska göras blir gjort på det sätt som är tänkt. Internkontrollplanen innehåller kontrollmoment som bidrar till att detta sker. En förutsättning för upprättande av internkontrollplanen är att den föregås av riskhantering inklusive en riskanalys. Med riskanalysen som underlag avgör nämnden och styrelsen vilka risker som behöver följas upp och hur uppföljningen ska genomföras. Riskhanteringsprocessen fångar tänkbara hinder, hot eller brister som är eller kan bli en risk. Risker som värderats högt och prioriterats för åtgärd, hanteras i exempelvis verksamhetsplanen eller i internkontrollplanen.

Sammanfattning av utvecklingsområden

Genomförd intern kontroll under 2017 inom Arbetsmarknadsnämnden visar på god kontroll inom de kontrollerade momenten. Genomförd kontroll ådagalägger dock områden som kräver ett utvecklingsarbete framöver även om brister som påvisats inte är av kritisk art. Genomförd intern kontroll pekar på följande utvecklingsområden under 2018:

- Kunskap/utbildning för tjänstepersoner och förtroendevalda när en hotfull situation/påtryckning uppstår.
- Utbildning kring sekretesshantering.
- Hantering av anonyma synpunkter i synpunktshanteringen.
- Undersökning av klientupplevelse av deltagande i individuell samordnad planering (SIP).
- Genomföra en kvalitativ undersökning för att kunna uttala sig om handläggningstidens faktiska effektivitet för klienter inom försörjningsstöd samt en revidering av vuxenutbildningens mätmetoder.
- Möjlighet till fler kursstarter inom vuxenutbildningens egen regi.
- Fördjupad kännedom inom försörjningsstöd om avslutsorsaker.
- Uppföljning inom försörjningsstöd av insatser samt synliggörandet av barns situation i insatser för att minimera risken för felaktiga insatser samt tillse att de sker i tid och följer utsatt plan.
- Säkerställande korrekt bokföring.
- Säkerställa kunskap och kännedom om avropsordningen samt nödvändig dokumentation kring detta.

Åtgärder:

- Utbildningsinsats för berörda förtroendevalda och tjänstepersoner kring intern kontroll, sekretess, mutor och jäv samt avropsordningen.
- Genomlysning av de ådagalagda områdena som rör försörjningsstödsavdelningen.
- Översyn av vuxenutbildningens egenregi och organisationen av denna.
- Kontroll av tillräckliga kunskaper inom budget och ekonomi hos samtliga chefer samt bokföring vid bokföringsenheten.
- Säkerställande av rutiner för anmälan av ärenden till nämnd.

Under inledningen av 2018 ansluter en kvalitetsutvecklare till förvaltningsstaben för att utveckla arbetet med kvalitet och intern kontroll ytterligare. Syftet är att säkerställa att den interna kontrollen är en naturlig del i de ordinarie processerna och föra det interna kvalitetsarbetet framåt.

Redovisning av genomförda kontrollmoment

Hantering av återsökning av statsbidrag

Kontrollmomentet avser återsökning av statsbidrag för nyanlända där merkostnader kan uppkomma för kommunen. Genom projekt Agata har kommunen genomfört en satsning för att ta ett helhetsgrepp om kommunens mottagande av asylsökande och nyanlända. Kommunen har rätt till statlig ersättning för kostnader i samband med mottagandet av asylsökande, samt för vissa kostnader för personer som ansökt om eller fått uppehållstillstånd.

Vissa kostnadsersättningar utbetalas utan ansökan så kallad schablonersättning, andra måste kommunen ansöka om i efterhand genom så kallad återsökning. För arbetsmarknadsnämndens del avser återsökningarna personer som fått uppehållstillstånd och blivit anvisade till Uppsala kommun för bosättning. Resultatet i projekt Agata visar att kommunen har god kontroll och ligger i topp bland landets kommuner avseende återsökning av statsbidrag för nyanlända.

Genomförda stickprov enligt internkontrollplanen påvisar inga avvikelser i återsökningen av statsbidrag. Kontrollområdet anpassas i planen för intern kontroll 2018 för att bättre matcha återsökningsprocessen som byggts upp i projekt Agata.

Hantering av mutor och jäv

Kontrollmomentet undersöker om risk föreligger att beslut påverkas på ett otillbörligt sätt.

I december sändes en enkät ut med syftet att kontrollera om politiker tjänstemän i chefsbefattning inom nämnd och förvaltning har tillräcklig kunskap om kommunens rutiner kring mutor, jäv och representation samt om de vet hur de ska agera vid hot.

Enkäten besvarades av tolv politiker och 20 chefer. Samtliga ansåg sig ha tillräckliga kunskaper kring mutor och jäv för att kunna avgöra hur de ska agera inom ramen av sina

uppdrag. Tre respondenter ansåg sig inte ha tillräckliga kunskaper om representation för att kunna avgöra hur de ska agera inom ramen för sina uppdrag.

En respondent har vid ett tillfälle varit med om att det varit svårt att veta om mottagandet av ett erbjudande skulle innebära tagande av muta eller otillbörlig förmån. Under 2017 uppger ingen att de blivit erbjudna en muta.

Ingen av respondenterna känner till något fall inom nämnd eller förvaltning där mutbrott eller försök till mutbrott där kommunen inte vidtagit åtgärd. Likaså finns ingen kännedom om fall där tjänstemän och/eller politiker inom nämnd eller förvaltning brutit mot Uppsala kommuns representationsregler som inte lett till polisanmälan eller åtgärder från kommunen.

Två respondenter har varit med om en situation där det varit svårt att avgöra om personen varit jävig eller inte. I det ena fallet så tydliggör respondenten att den avstod från uppdraget. I det andra fallet finns ingen kommentar och här saknas kännedom om hur situationen hanterades. Samtidigt är det ingen som känner till någon jävssituation inom nämnden eller förvaltningen som påverkat beslut eller myndighetsutövning.

Mutor och jäv är ofta förknippade med positiva utfall för individen eller för andra i personens närhet i det korta eller långa loppet. Det ser ut som om samtliga respondenter har god kännedom om kommunens regler och de rutiner som finns verkar fungera somt tänkt, alternativt är förekomsten av mutor och jävssituationer låg. Begreppet jäv är svårt att förhålla sig till och en respondents tolkning av begreppet kan påverka hur den svarar. Sveriges kommuner och landsting (SKL) skriver i sin handbok om att jäv kan föreligga om man är vän eller ovän med en person som är part eller annan intressent i ett ärende. Svårigheten i att bedöma jäv kan alltså ligga i hur man definierar en person i ett ärende som vän eller ej och frågan blir då hur god ”vän” är personen?

I motsats till mutor och jäv där som ofta är positiva för individen är hot ett annat sätt för utomstående att påverka beslut, myndighetsövning eller ärendehantering. Tolv av respondenterna uppger att de inte vet hur de ska agera vid hotfulla telefonsamtal eller annan hotfull situation. Något fler politiker än chefer uppgav bristande kännedom om hur de skulle agera i sådana situationer. Av intresse för internkontrollen gäller om beslut påverkas på ett otillbörligt sätt. Bristande kunskap om hur en hotfull situation ska hanteras betyder inte nödvändigtvis att hotet kan ändra utfallet av ett beslut. Här finns ändå anledning att se över rutiner och implementeringen av dessa för att förbättra berörda politikers och tjänstemäns arbetssituation genom att rusta dem för dessa typer av händelser – om inte för att minska risken för otillbörlig påverkan så för att få berörda personer att känna sig trygga som möjligt i en hotfull situation.

Sammanfattning

Interkontrollen av mutor, jäv, representation och hot visar att risken är låg att beslut påverkas på ett otillbörligt sätt samtidigt som flera har bristande kunskap om hur de ska agera vid hotfulla situationer.

Ramavtal

Kontrollmomentet undersöker om avropsordningen följs. Kontroll av fem stickprov med fakturor där avsteg från avropsordning gjorts ska redovisas.

Följande stickprov har undersökts där avsteg från avropsordningen gjorts.

Ver 202495854-Centralkonditoriet Uppsala

Ver 202359153-Fågelsången

Ver 202448129-Simonssons Blomsterhandel

Ver 202440301-Gustavssons blomsterbutik

Ver 202263820-Torgkassen

Avstegen har förekommit inom området representation och för mindre belopp. Bristerna som upptäckts i de kontrollerade stickproven handlar dels okunskap om ramavtal och dels att ramavtal i vissa avseenden upplevs som omständliga och att det är enklare och snabbare att köpa ett enklare fika till ett möte från butiken som ligger närmast verksamheten.

Förlängning eller uppsägning av avtal

Kontrollmomentet undersöker om avtal löper på felaktigt.

Kriterierna i undersökningen:

- Det finns en tydlig beskrivning av när och varför ett avtal förlängts eller avslutats.
 - o En tjänstemannaskrivning inlagd i dokument- och ärendehanteringssystemet under samma diarienummer som gällande avtal
- Detta innebär att följande framgår:
 - o Diarienummer på avtalet
 - o Vid vilken tidpunkt avtalet har löpt ut
 - o Beskrivning av varför avtalet förlängts eller avslutats
 - o Hur lång en eventuell förlängning blir samt slutdatum
 - o Anteckna eventuella prisjusteringar

Undersökta avtal:

AMN 2017-0390 Tilläggsavtal om luftsluss hos elektronikåtervinningen.

Avtalet uppfyller kriterierna. Avtalet sluts mellan förvaltningarna enligt delegationsordningen.

AMN 2017-0222 Avtal om internettjänst för vuxenutbildningen Linné (ärende från 2014)

Avtalet saknar tjänstemannaskrivning. Avtalets konstruktion saknar slutdatum. Det förnyas ett år i taget om inte någon av parterna säger upp avtalet senast 30 dagar innan avtalets utgång. Avtalet löper från 2015-01-01.

AMN 2017-0118 Tilläggsavtal internt avtal

Avtalet avser administration av praktikplatser för elever inom vuxenutbildningens barn och fritidskurser. Avtalet saknar tjänstemannaskrivning i övrigt framgår kriterierna ovan i avtalet.

Hantering av sekretessfrågor

Kontrollmomentet undersöker att sekretessärenden hanteras på rätt sätt och att tjänstepersoner har tillräcklig kunskap om hur sekretessärenden hanteras.

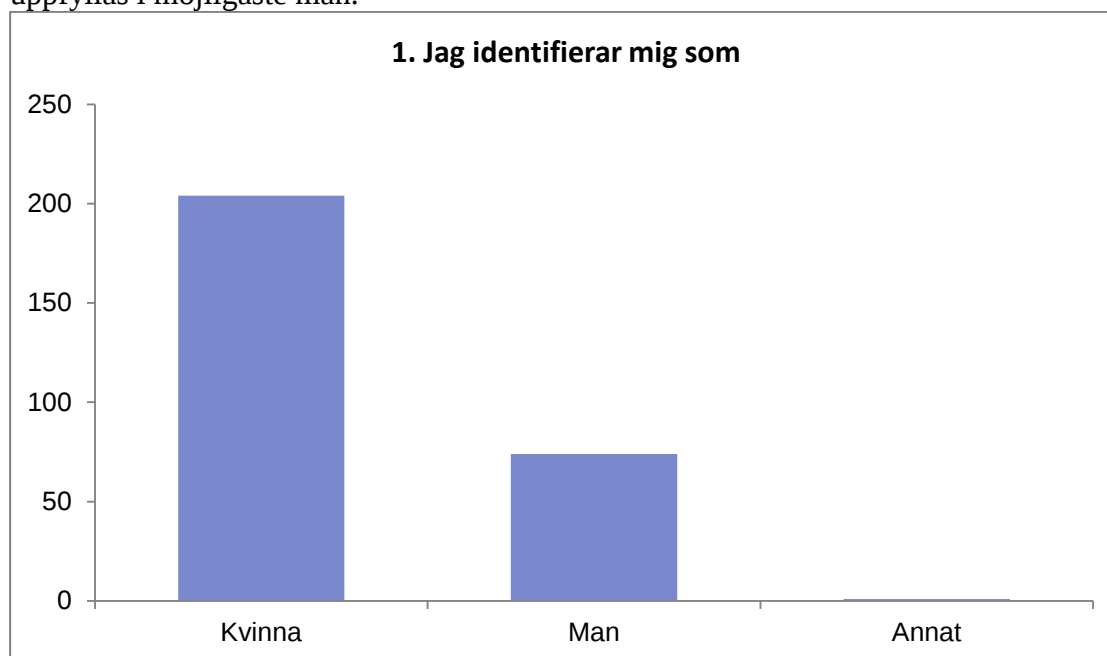
Kontrollen genomförs via en webbenkät. Totalt skickades enkäten ut till 491 e-postadresser och 281 respondenter har besvarat enkäten. Två respondenter kontaktade förvaltningen då de hade svarat fel på grund av missförstånd och de fick göra om enkäten på en publik länk. Därför har 281 besvarat enkäten men endast 279 svar finns redovisade. Av dessa arbetar 187 med sekretessbelagda ärenden eller handlingar.

Utöver enkäten har vuxenutbildningen också genomfört fem stickprover per tertiäl som efter kontroll visar att samtliga hanterats enligt befintliga rutiner, regelverk eller förordningar. Dock finns en avvikelse rapporterad då annan myndighet ej ville ta emot papper i det aktuella ärendet. Ärendet hanterades och löstes genom vidare kommunikation med huvudkontoret men ett ärende för att försöka hitta en digital lösning i liknande fall har inletts. Kommunen ska under 2018 upphandla ett nytt skoladministrativt system vilket kan leda till framtida digitala hanteringar av sekretessärenden.

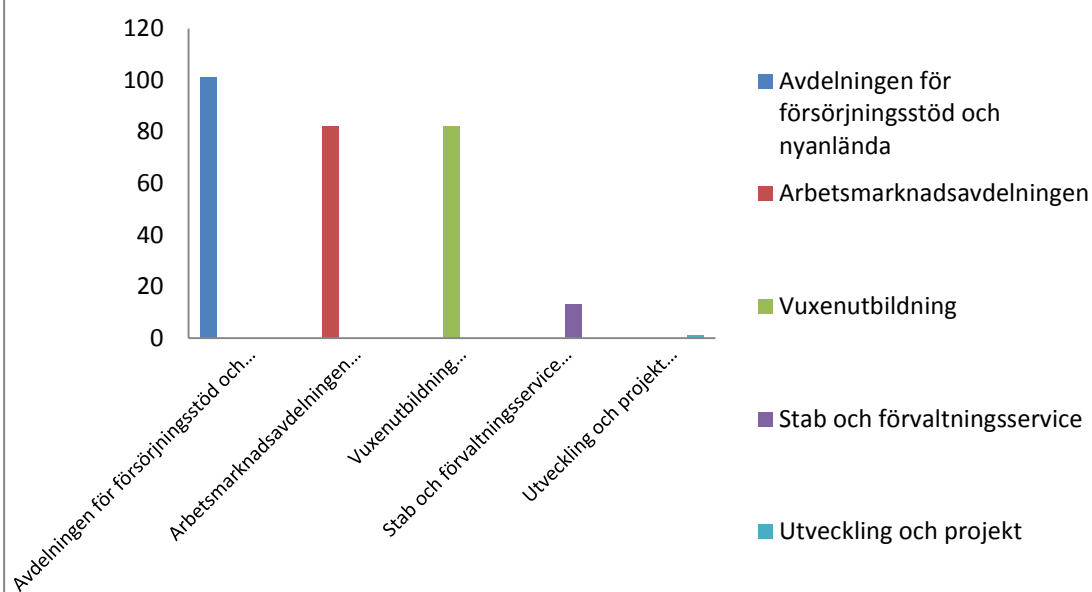
Enheten för försörjningsstöd och nyanlända genomför också en systematisk kontroll av loggar för att stävja obehörig läsning i systemet Procapita. Tydliga rutiner kring detta finns och information om detta ges till medarbetaren vid utbildning i systemet.

Redovisning av resultat från enkäten

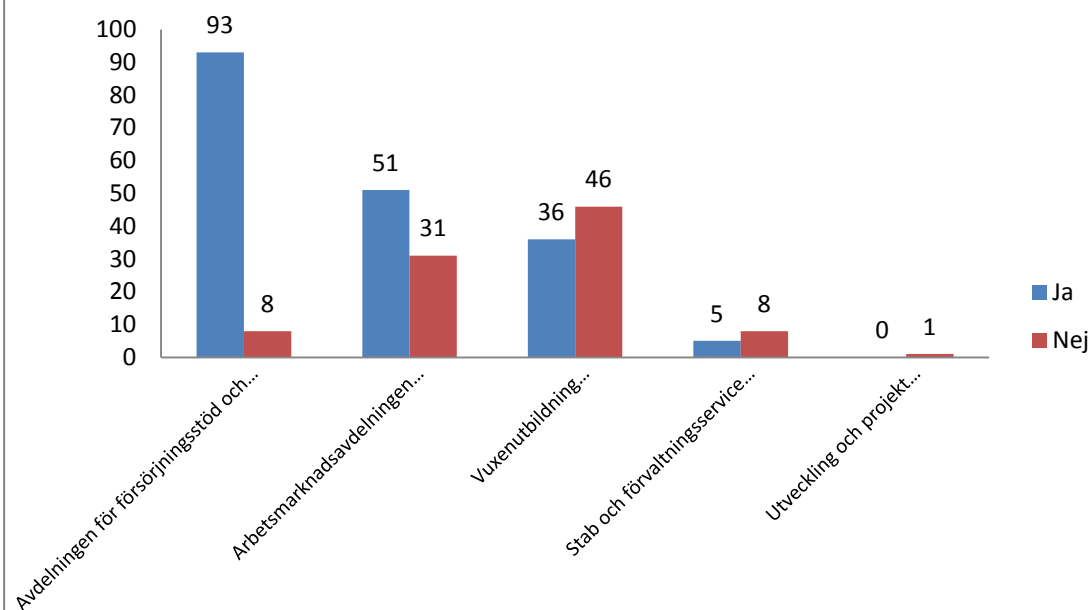
Samtliga svar är redovisade i antal svar – inte i procent. Bortsett från hur personer identifierar sig har övriga svar delats in i respektive avdelning. Detta för att interkontrollens syfte ska uppfyllas i möjligaste mån.

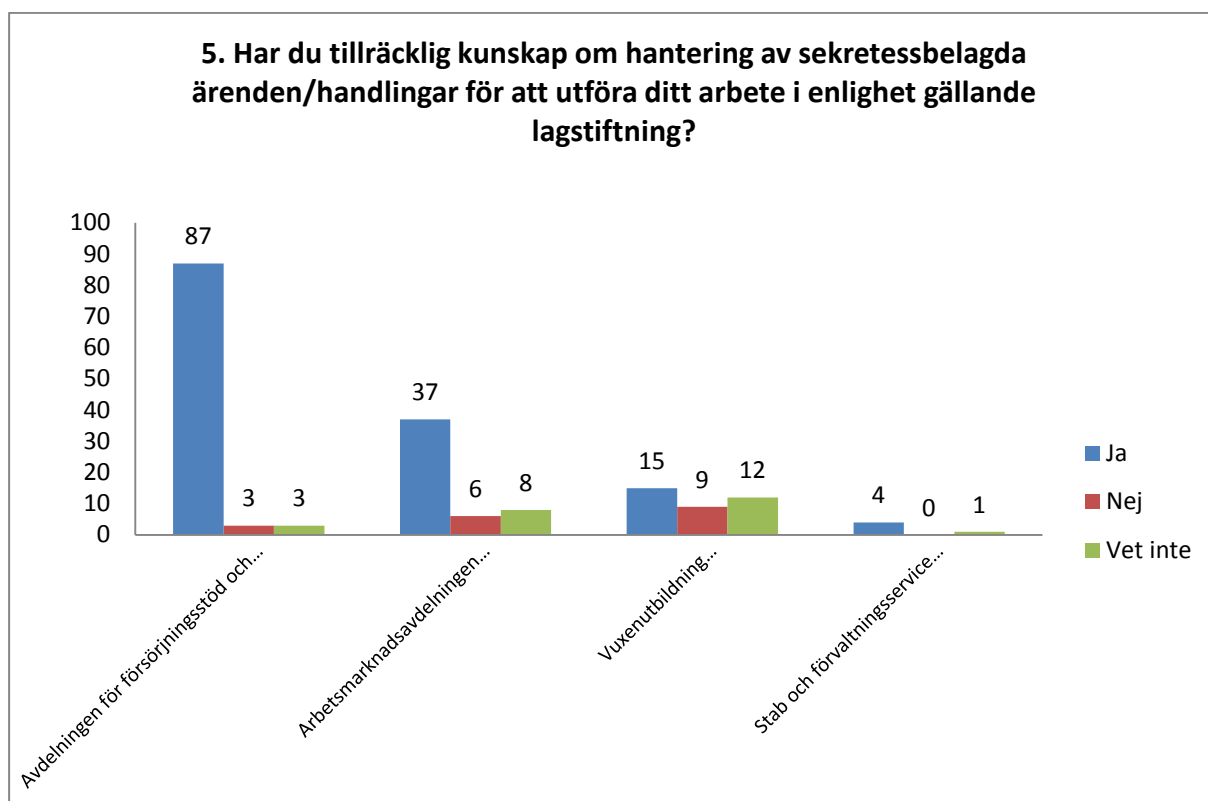
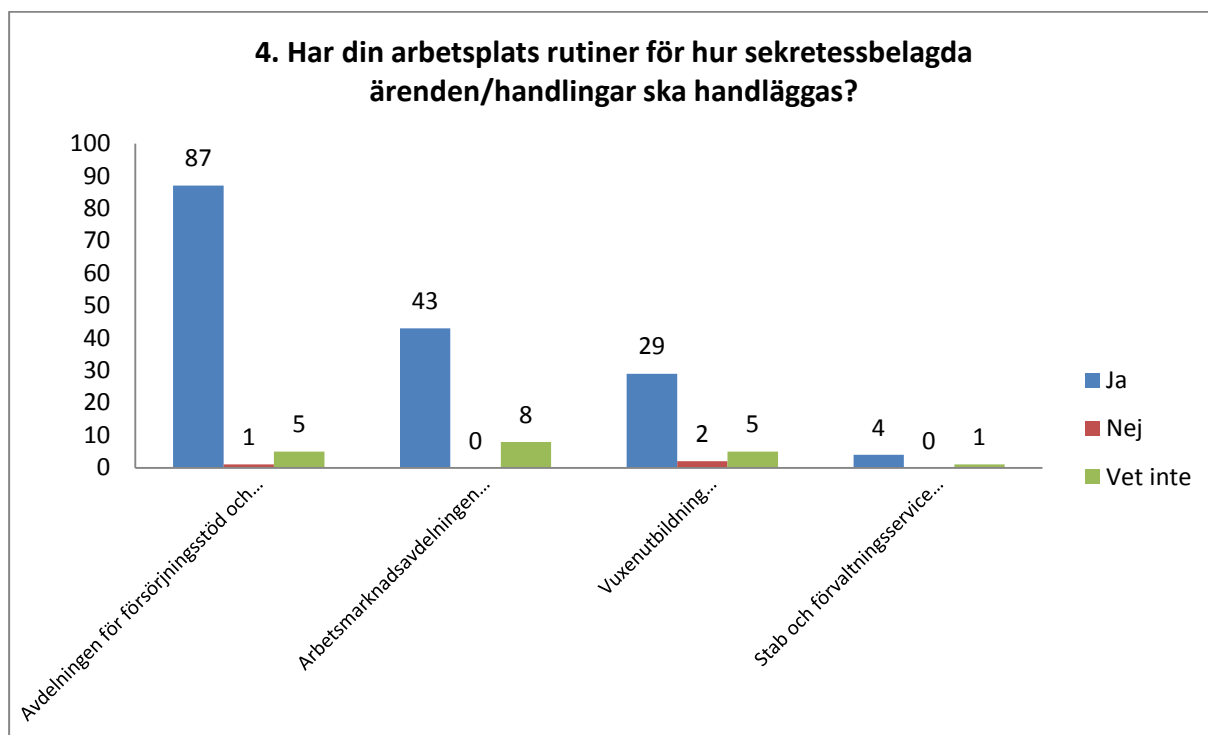


2. Vilken enhet arbetar du på?

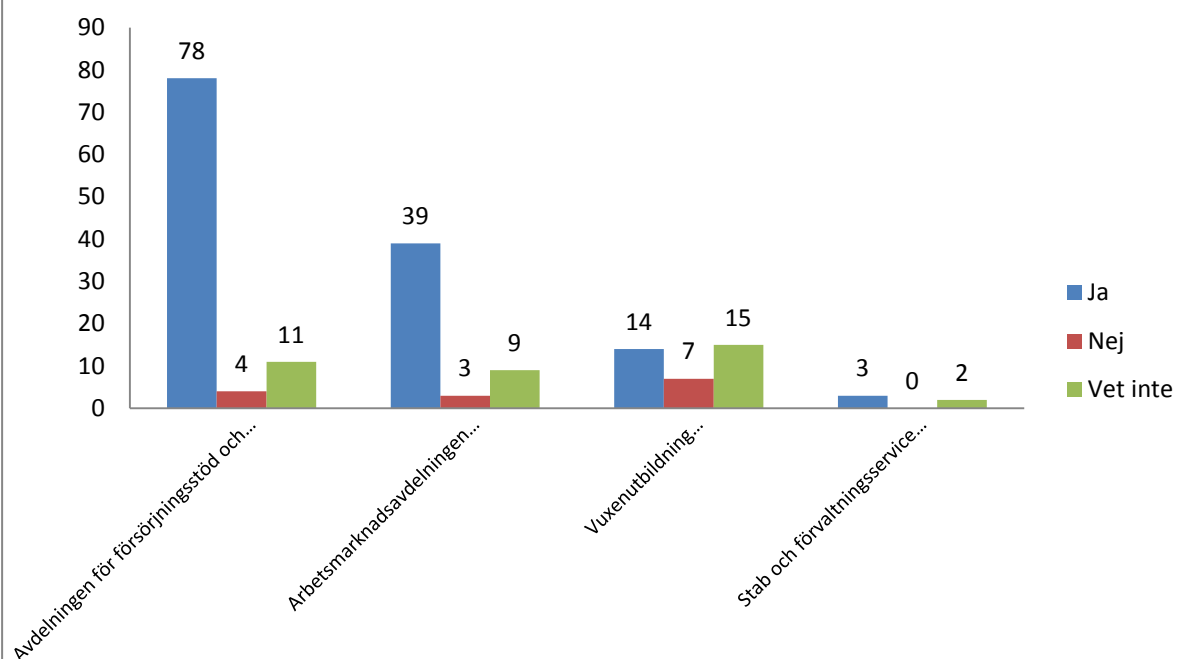


3. Handlägger du sekretessbelagda ärenden?

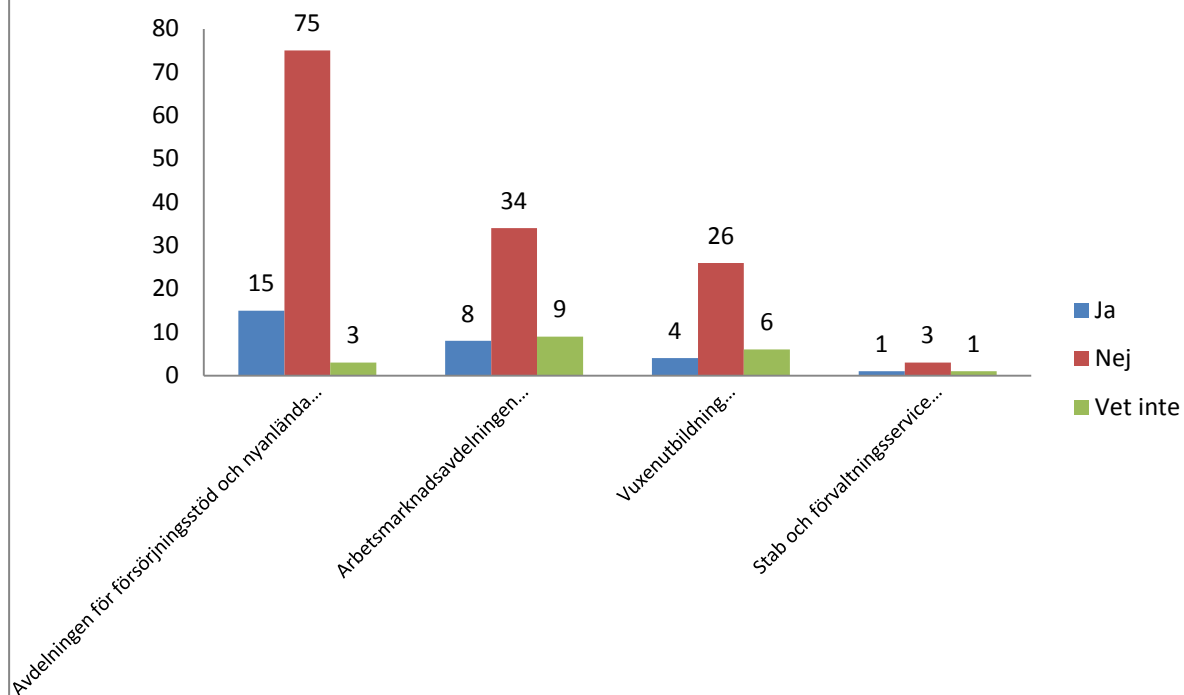




6. Genomför du alltid en sekretessprövning innan du lämnar ut ärenden/handlingar till utomstående?



7. Har du under det senaste året via e-post skickat sekretessbelagda ärenden/handlingar eller i ett e-postmeddelande skrivit information som är sekretessbelagd?



Enkäten ger även i den avslutande fråga åtta (Har du förslag på hur sekretesshanteringen kan förbättras på din arbetsplats?) utrymme för medarbetarnas förslag till utveckling och förbättring av hanteringen av sekretessärenden.

Responsen på önskad utveckling i frågan handlar till stor del om utbildning. Det är viktigt att minnas att personer som lämnar kommentarer på fråga åtta kan vara samma personer som saknar kännedom om rutindokument och därför efterfrågar sådant som redan finns. Önskan om utbildning eller resurspersoner i verksamheten som är extra kunniga i området visar på en osäkerhet hos vissa medarbetare kring dessa frågor och bör tas på allvar. Likaså de indikationer som finns kring hanteringen av dokumentaskåp ska följas upp samt hur obehöriga kan vistas på ett säkert sätt i verksamheten utan att sekretessen äventyras.

Önskan att kunna skicka känsliga uppgifter med e-post finns både hos personal som hos klienter/elever. Kommunfullmäktiges mål ”Tydliggöra hur digitaliseringens möjligheter ska användas och dess utmaningar hanteras i verksamhetsplanering och affärsutveckling så att utvecklingen kan drivas så samlat och effektivt som möjligt.” rymmer en utveckling av digital lösning vad gäller detta problem.

Hantering av synpunkter och klagomål

Kontrollmomentet undersöker eventuella brister och felaktigheter i hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål.

Kontrollen visar på en ökning av inkomna synpunkter. Det kan förklaras av en större tillgänglighet för medborgare att lämna synpunkter på verksamheterna genom e-ansökan för försörjningsstöd och vuxenutbildning.

Inkomna synpunkter har hanterats enligt rutinerna med återkoppling till synpunktslämnaren och berörd tjänsteperson samt avslut i synpunktshanteringssystemet. Ett arbete pågår för att ytterligare synliggöra möjligheten att lämna synpunkter. För att utveckla synpunktshanteringen ytterligare bör ett arbete genomföras för att minska eller helt undanröja de anonyma synpunkterna som kommer in alternativt finna möjligheter att kunna återkoppla till de som lämnat anonyma synpunkter. Kontrollen påvisar svårigheter med att till fullo hantera anonyma synpunkter enligt rutinen med återkoppling till uppgiftslämnaren med mera.

Hantering av bostadsfrågor inom klientprocesser

Kontrollmomentet försöker belysa bostadsbristens betydelse för förvaltningens målgrupp genom granskning av samtliga ärenden med utbetalning för tillfälligt boende.

29 procent av hushållen med tillfälligt boende bor det tillfälliga boendet i sex till tolv månader. 56 procent bor mindre än tre månader. Således bor 15 procent tre till sex månader. Antalet hushåll över året som bor i tillfälligt boende fluktuerar kring 45-50 hushåll vilka utgörs av 135 unika hushåll. De allra flesta lyckas alltså lösa sin situation inom någon månad. Besvärande är dock att ca 39 hushåll inte har lyckats lösa sin boendesituation inom sex månader. Då denna grupp uppbär stöd för boendet under en relativt lång period skulle nämndens kostnader gå ned ansevärt om inget hushåll behöver tillfälligt boende längre än sex

månader. Det saknas information om dessa hushåll har gemensamma nämnare som kan förklara varför det tar lång tid för dessa att hitta ett eget hållbart boende samt hur nämnden kan arbeta med denna grupp. Det går alltså inte att säkert påstå att det är bostadsbrist som gör att dessa hushåll inte kan hitta nytt permanent boende utan det kan finnas många andra orsaker.

Strax efter att internkontrollplanen för 2017 beslutades flyttades ansvaret för tillfälligt boende till boendeenheten och enheten för försörjningsstöd har därför begränsad insyn i frågan. Däremot följs kostnaderna upp noggrant och precis som sista halvan av 2016 så har de striktare reglerna kring beviljande av tillfälligt boende bibehållit sin effekt också 2017. Kostnaden för tillfälligt boende är lägre än föregående år. Se den följande tabellen för en överblick över den årliga respektive månatliga kostnaden sedan 2013.

År	Summa TF boende (utb datum)	Snitt per månad
2013	4 083 801 kr	340 317 kr
2014	3 119 823 kr	259 985 kr
2015	6 586 825 kr	548 902 kr
2016	10 936 604 kr	926 478 kr
170101-171130	7 456 367 kr	677 852 kr

De nyanlända som kommer till kommunen enligt anvisningslagen har med några få undantag inte behövt något tillfälligt boende. Däremot kan nyanlända själva bosätta sig i kommunen och andelen nyanlända är överrepresenterade bland hushåll med behov av tillfälligt boende. Det finns många olika orsaker till detta. En är den generellt lägre betalningsförmågan, en annan att de kan ha svårare att hitta boende på den ordinarie marknaden på grund av mindre nätverk eller otillräcklig tid i bostadskö. Nyanlända familjehushåll som beviljas tillfälligt boende är i genomsnitt större än andra familjehushåll. De större familjesammansättningarna bidrar också till storleken på det utgångna biståndet.

Andelen barnfamiljer korrelerar med antalet nyanlända och den höga andelen barnfamiljer vittnar om att nämnden tar ansvar för denna grupp och tar barnets bästa i beaktning. Samtidigt så är den vanligaste hushållstypen en ensamstående man utan barn tätt följd av ensamstående kvinna med barn.

Sammanfattning

Det går inte att kontrollera detta moment utifrån önskade kriterier. Bostadsfrågan är komplex och att tillskriva orsaken till behov av tillfälligt boende till bostadsbristen allena är vanskligt. Då ansvaret för tillfälligt boende nu åligger annan förvaltning har kontrollmomentet blivit obsolet. Frågan är däremot fortsatt viktig. Förvaltningen bör stötta och ha nära samarbete med socialförvaltningen i denna fråga samt identifiera biståndstagares gemensamma behov för att kunna ge rätt stöd och information till andra berörda förvaltningar och nämnder.

Hantering av samverkan i klientprocesser

Kontrollmomentet ska kontrollera samverkan kring klienter genom uppföljning av samordnad individuell plan så kallad SIP. Kontrollen syftar till att klienter som behöver stöd av andra aktörer får det stöd som krävs för att ge klienten kvalitativt stöd och lättare nå en hållbar vardag.

Sedan januari 2017 har SIP som metod varit prioriterat på avdelningen för försörjningsstöd och nyanlända. Detta har manifesterats genom att den tidigare halvtidstjänsten som SIP-samordnare i januari omvandlades till en heltidstjänst. Flera rutiner, stöddokument och strukturer kring den nyinrättade tjänsten samt SIP-metoden har utvecklats och införlivats i verksamheten.

Registrering av SIP i procapita kan effektiviseras och förslag till detta håller på att utvecklas och är i sitt slutske. Detta möjliggör effektivare statistikunderlag för verksamheten. Det finns också en önskan om att använda ett system som kallas Prator som möjliggör säker digital kommunikation och gemensam ärendehantering i SIP-ärenden för kommunen och landstinget. Systemet är inte fullt utvecklat än utan vidare kontakt med systemansvarig tas i februari 2018.

Det finns underlag men saknas uppföljning kring hur deltagare i SIP-möten upplever dessa. Här bör läggas fokus under 2018.

Trots upprättande av rutiner och stöddokument finns utrymme för kunskapsförbättring och hantering av dessa ärenden hos berörd personal. SIP-möten har ibland använts som utredningssamtal snarare än insatssamtal och klienter har inte alltid förstått syftet med mötet och därför inte velat delta. Förslag finns inom verksamheten att genomföra workshops kring SIP i syfte att tydliggöra nödvändigt förarbete samt när SIP kan vara aktuellt.

Sedan 2015 till och med 2016 har 89 SIP-ärenden registrerats. Av dessa har 18 avslutats under 2017. Då dessa ärenden har pågått under flera års tid är det svårt att hänvisa positiva avslut till SIP som metod genom kvantitativ statistik. Dock stämmer anledningen till avsluten överens med syftet med SIP i tio av dessa fall. Det finns givetvis andra möjliga positiva livskvalitetshöjande effekter som SIP-möten kan ha som inte resulterar i ett visst avslut i befintliga system.

Efter införandet av SIP-samordnare på heltid så har antalet SIP-möten som denna genomför fördubblats under perioden december 2016 till och med november 2017 jämfört med föregående period 2015 till 2016. Nuvarande år har det hållits 145 SIP-möten. Det finns anledning att tro att resultatet inför nästa år kommer vara ännu högre givet att tjänsten tillsattes först i januari 2017 samt att landstinget på grund av journalsystembyte inte tog emot mötesbokningar under en period. Dessutom utgör semestermånaderna en generell nedgång av kapacitet hos de flesta myndigheter vilket också syns i tillgänglig statistik.

Könsfördelningen vid uppföljningsmöten är skev. Antalet inbokade möten är i hög grad jämställd men manliga deltagare verkar i högre utsträckning avboka sina uppföljningsmöten. Orsaken till detta är okänd och kräver vidare utredning.

Sammanfattning

Kontrollen syftar till att minska antalet personer med ohälsa och tillse att de får rätt stöd. Då antalet SIP-möten fördubblats senaste året och med det förbättringsarbete som verksamheten genomfört och planerar att genomföra är det troligt att insatserna väsentligt kommer minska risken att dessa personer inte får rätt stöd.

Hantering av handläggningstider

Kontrollmomentet avser att minska risken att handläggningstidens längd medför att klienter får fel insats vid fel tillfälle vilket medför ineffektiv resursanvändning för förvaltningen.

Hantering av handläggningstider - Försörjningsstöd

Sedan e-ansökan infördes inom försörjningsstöd finns det inte något maskinellt sätt att skilja på en förstagångsansökan och en återansökan. Att mäta tiden mellan att ansökan inkommit och att beslutet kopplat till denna är fattat är också tekniskt komplicerat eftersom beslut och aktualisering sparas i olika register i verksamhetssystemets databaser. Ett arbete för att hitta en effektiv metod att mäta detta maskinellt pågår.

På grund av detta har avdelningen för försörjningsstöd och nyanlända endast mätt handläggningstiden manuellt under ett tillfälle under 2017 genom slumpmässigt stickprov bestående av 150 ärenden.

Stickprovet består av förstagångsansökningar under perioden första januari till sista juni.

Medelvärde väntetider:

Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde Totalt	17
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde Kvinnor	17
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde Män	16

Median väntetider:

Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, median Totalt	11
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, median Kvinnor	11
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, median Män	11

Andel som väntat mer än 14 dagar:

Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, väntat längre än 14 dagar (%) Totalt	35
--	----

Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, väntat längre än 14 dagar (%) Kvinnor	37
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, väntat längre än 14 dagar (%) Män	34

Resultatet är något bättre än mätningen som är gjord under 2016. Medelvärdet är nästintill oförändrat då det 2016 var 17,48 dagar. I stickprovet har medianvärdet också förbättrats sedan föregående år från dåvarande 15 dagar till nuvarande elva dagar. I stickprovet har andelen som fått vänta mer än 14 dagar som minskat med 20 procentenheter från 55 procent 2016 till 35 procent i årets mätning.

Sammanfattning

Den positiva effekten under 2017 är svår att jämföra mot 2016 då jämförelsegrupperna är olika stora och det kan inte utslutas att slumpen står för denna skillnad. Att försöka mäta risken för att handläggningen är för lång så att klienten riskerar att inte få sina behov tillgodosedda låter sig inte göras med dessa mått. Hänsyn tas inte till eventuella kompletteringar eller huruvida klienten är den skyldige till att tiden har runnit iväg. Medianvärdet som är ett mer robust mått än medelvärdet visar ändå att de flesta personer får sina ansökningar hanterade inom elva dagar. Samtidigt får nästan en tredjedel vänta längre än 14 dagar. En mer kvalitativ undersökning krävs för att kunna uttala sig om handläggningstidens faktiska effektivitet.

Hantering av handläggningstider - Vuxenutbildning

Den checklista som är framtagen för 2016 har reviderats då den inte visade på medborgarens väg genom verksamheten. Elever antas utifrån prioriteringar och vägledning sker efter behov och individens förutsättningar. Detta i kombination med flexibla starter och slutdatum och individuellt anpassade studier gör att tidigare mätbara handläggningstider inte går att få enhetligt.

Ny metod för 2017 är att mäta antal starter per år. Vuxenutbildningen mäter då mer med säkerhet medborgarens möjlighet att utifrån sina förutsättningar kunna planera sin utbildning. Fler starter planeras under 2018.

Sammanfattning

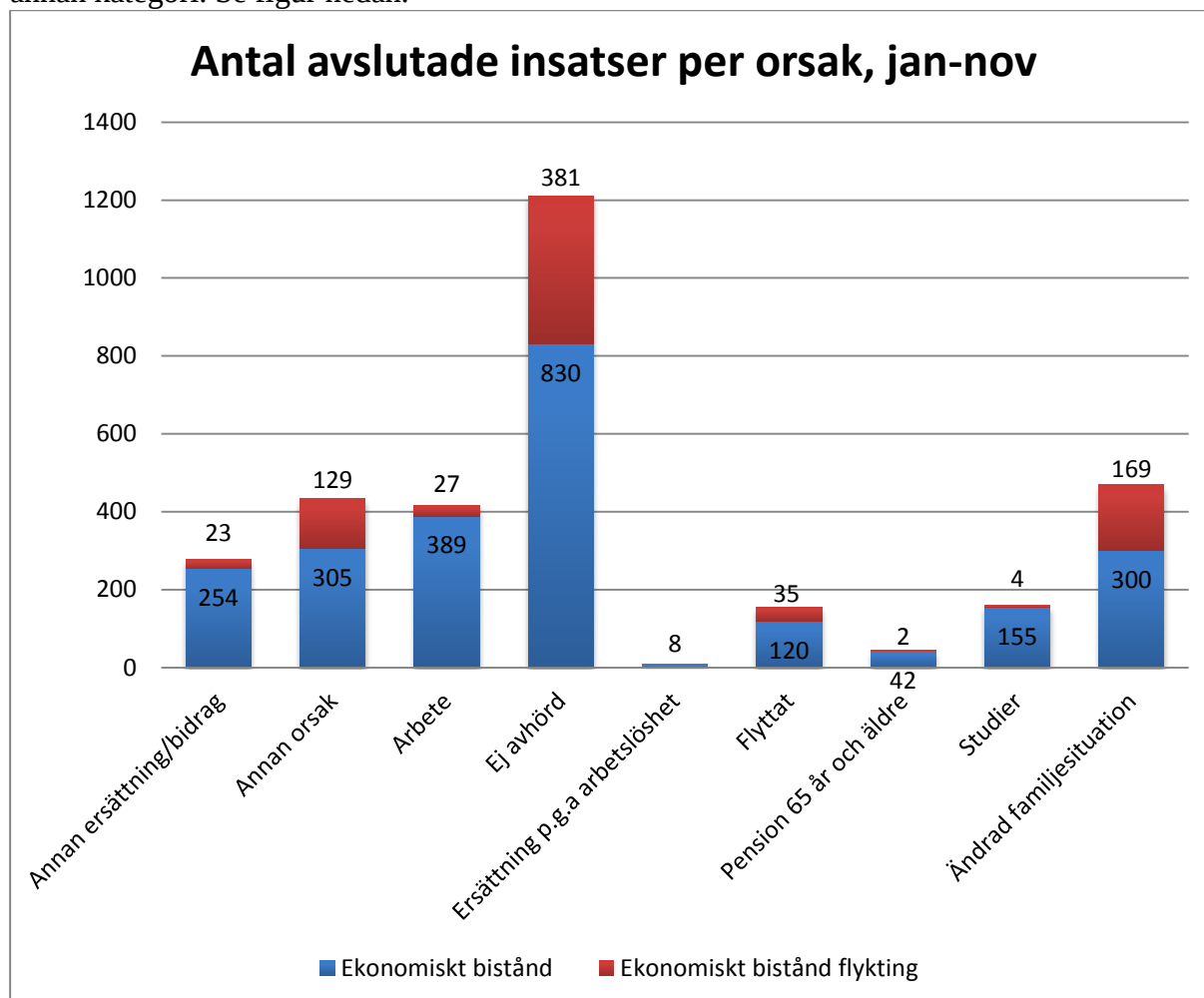
Det finns inga indikationer att själva handläggningstiden i verksamheten skulle vara en avgörande faktor för huruvida klienter får rätt insats eller i rätt tid. Däremot, i likhet med försörjningsstöd, finns svårigheter att mäta den faktiska handläggningstiden. Mer avgörande för klienters väntan på utbildning verkar vara antalet kursstarter.

Hantering av klientprocesser

Detta kontrollmoment syftar till att säkerställa att handläggare och chefer har tillräckligt underlag för att kunna bedöma om de insatser som görs är effektiva och inte är godtyckliga.

Då den vanligaste avslutsorsaken, oavsett individens kön eller om individen är nyanländ eller ej, utgörs av okänd anledning det vill säga då personen ej avhört och därför avslutats. Många

avslut sker också på grund av att familjesituationen förändras varpå ärendet stängs och sedan öppnas ett nytt. Den tredje vanligaste är orsaken "Annan orsak" vilket inte omfattas av någon annan kategori. Se figur nedan.



Sammanfattning

För att få ett mer substantiellt statistiskt underlag bör förvaltningen sträva efter att minska antalet som ej avhörs och därför avslutas alternativt dela in denna i olika grupper om det finns kännedom om varför de ej hör av sig. Avslutsorsaken bör också vägas mot utförda åtgärder för att kunna ge högre kännedom om effektiviteten av insatser.

Hantering av handläggning och dokumentation

Dokumentation av uppföljning av insatser samt synliggörandet av barns situation i insatser ska minimera risken för felaktiga insatser samt tillse att de sker i tid och följer utsatt plan.

Stickprov genomförs av enhetschefer men har ej sammanställts vilket lyfts fram som ett utvecklingsområde av den egna organisationen. Förvaltningen har en plan för hur denna uppföljning kan ske på ett strukturerat sätt genom att ålägga genomförandet av

stickprovskontroller till en tjänst inom förvaltningen som får i uppdrag att rapportera vidare till berörd chef.

Hantering av beslut om bistånd över 30 000 kronor

Kontrollen undersöker om beslut över 30 000 kronor är fattade enligt stipulerade lagar och riktlinjer.

Under 2017 har totalt 122 beslut över 30 000 kronor redovisats inför nämndens individutskott. Majoriteten av besluten tillhör enheten för nyanlända och avser kostnad för tillfälligt boende för familjer.

Samtliga beslut är fattade enligt rätt grund och redovisade beslut är fattade i enlighet med stipulerade lagar och riktlinjer.

Hantering av delegationsbeslut

Kontrollen undersöker att delegationsbeslut anmäls i tid till nämnd och att beslut fattas i enlighet med delegationsordningen. Kontrollen görs genom tre stickprov per tertiäl, totalt nio under verksamhetsåret.

Av nio uttagna stickprov har (eller kommer) åtta beslut anmälts i nämnd i skälig tid. Ett beslut är inte anmält alls i nämnd. Alla beslut är fattade i enlighet med nämndens delegationsordning.

Dnr AMN 2017-0118. Tilläggsavtal internavtal med UBN 2017-03-28. Arbetsplatsförlagt lärande inom Barn- och fritidsområdet. Beslut 2017-03-27. Delegat direktör. Ej anmält i nämnd.

Dnr AMN-2017-0140. Beviljat bidrag 25 900 kronor till Uppsala HK för integrationsprojektet beachhandboll. Beslut 2017-05-11. Delegat direktör. Anmält i nämnd 2017-05-18.

Dnr AMN-2017-0133. Beviljat bidrag med 3 000 kronor i startbidrag till föreningen Uppsala Tjejer. Ansökan inkom till nämnden 2017-03-31 och beslut fattades 2017-06-26. Delegat strateg. Anmält i nämnd 2017-09-28.

Dnr AMN-2017-0059. Beviljat bidrag med 3 500 kronor i verksamhetsbidrag till föreningen Positiva framtidsvisioner. Beslut 2017-07-10. Delegat strateg. Anmält i nämnd 2017-09-28.

Dnr AMN-2017-0260. Omedelbar avstängning av elev i vuxenutbildning. Beslut 2017-09-06. Anmält i nämnd 2017-09-28. Delegat rektor.

Dnr AMN 2017-0136. Beviljat bidrag till föreningen Arabiska och svenska under ett tak. 5 000 kronor i verksamhetsbidrag och 1 000 kronor i stimulansbidrag. Ansökan inkom till nämnden den 2017-04-03 och beslut fattades 2017-09-20. Anmält i nämnd 2017-09-28.

Dnr AMN-2017-0270. SIU samarbetsorganisationen för invandrarföreningar: Ansökan om bidrag till integrationsprojekt 2017 - Uppsala vision 2030 inkom till nämnden 2017-09-20, beslut fattades 2017-09-27. Anmält i nämnd 2017-12-14.

Dnr AMN-2017-0360. Yttrande över Detaljplan för kvarteret Sagan med flera (före detta Vattentornsparken). Beslut 2017-12-18, kommer att anmälas i nämnd 2018-01-25.

Dnr AMN-2017-0361. Yttrande över Detaljplan för kvarteret Vinghästen med flera (före detta Centrala Ulleråker). Beslut 2017-12-18, kommer att anmälas i nämnd 2018-01-25.

Hantering av behörigheter i förhållande till delegations- och attestförteckningar

Kontrollmomentet undersöker att beslut fattas av rätt person och enligt delegations- och attestförteckning. Kontroll görs även av att behörigheterna är korrekta.

Inom kontrollområdet gjordes en uppdatering av behörigheterna/attesterna per ansvar i samband med delårsbokslutet i augusti.

Kontrollen påvisar inga avvikelser.

Hantering av bokföring

Kontrollmomentet undersöker att attestreglementet följs, eventuella felaktigheter i bokföringen samt att attestanterna har tillräcklig kunskap för uppdraget.

Bokföringsorder samt underlag finns hos redovisningsenhet. Okänt om det är utfört eller ej.

Hantering av representation till anställda och förtroendevalda samt extern representation

Kontrollmomentet undersöker att lagstadgade beloppsgränser avseende momsavdrag görs i enlighet med skatteregler samt att erforderliga specifikationer finns bilagda till fakturorna.

Kontroll görs genom fem stickprov per tertial, totalt 15 under verksamhetsåret. Stickproven påvisar inga avvikelser.

Kontroll av intern representation (konto 7111), fem fakturor per tertial. Totalt 15 fakturor.

Stickprov januari-april

Ver.nummer	Syfte och deltagare
202212394	JA
202209105	JA
202289604	JA
202263987	JA
202274729	JA

Stickprov maj-augusti

Ver.nummer	Syfte och deltagare
------------	---------------------

202314559	JA
202321469	JA
202350219	JA
202355711	JA
202358354	JA

Stickprov september-december

Ver.nummer	Syfte och deltagare
202399288	JA
202423187	JA
202423421	JA
202423974	JA
202432183	JA

Bilaga 2 Internkontrollplan 2017

År:

2017

Nämnd/styrelse:

Arbetsmarknadsnämnden

Kontrollområde	Riskbeskrivning	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Kontrollansvarig	Tidpunkt för rapportering
Hantering av återsökning av statsbidrag	Risk att ekonomiska medel inte återsöks och att förvaltningen går miste om resurser den har rätt till enligt regelverket	Kontroll att rätt dokumentation till grund för återsökning sker i klientdatasystemet och att den sker i rätt tid. Kontroll att återsökta pengar kan redovisas på individnivå	1. Kontroll genom 20 stickprover i klientdatasystemet, utifrån att de är rätt registrerade avseende återsökningstyp samt utifrån de orsakskoder som är relevanta för återsökningsprocessen 2. Sammanställning av klienter och kostnad/klient och underlag från AF m.fl. för återsökning i enlighet med framtagna lathund/checklista.	Samordnare/kontaktperson för återsökning samt strateg	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut T1 och T3. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av mutor och jäv	Risk att beslut påverkas på ett otillbörligt sätt	Kontroll att regelverket följs och att inte otillbörlig påverkan av förtroendevalda och tjänstemän inträffar	Kontroll genom webenkät till förtroendevalda och tjänstemän.	Strateg	Kontroll och redovisning i samband med T3. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Ramavtal	Risk att avropsordningen inte följs vilket kan leda till bristande rättssäkerhet och dyrare inköp	Kontroll att inköp görs enligt avropsordning, och i händelse av avsteg ska orsaker framgå av dokumentationen	Kontroll av fem stickprover med fakturor där avsteg från avropsordning gjorts.	Strateg	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Förlängning eller uppsägning av avtal	Risk att avtal felaktigt löper på	Kontroll att beslut har fattats om huruvida avtal ska förlängas eller sägas upp. Kontroll att besluten dokumenteras.	Kontroll genom stickprover av tre avtal som bedöms enligt framtagna lathund/checklista för granskning och dokumentation.	Strateg från annan förvaltning	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av sekretessfrågor	Risk att sekretessärenden hanteras på ett sätt som gör att information kommer i orätta händer	Kontroll att det finns tillräcklig kunskap om hur sekretessärenden ska hanteras	1. Kontroll genom granskning av fem stickprovsärenden per tertiäl. Sammanställning och rapportering av avvikelser och dess orsaker. 2. Kontroll genom webenkät till personer som hanterar sekretessärenden	1. Avdelningschef (alla) 2. Strateg	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3

Kontrollområde	Riskbeskrivning	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Kontrollansvarig	Tidpunkt för rapportering
Hantering av synpunkter och klagomål	Risk att felaktigheter eller problem i individärenden eller verksamheten inte utreds eller leder till förbättrande åtgärder	Kontroll att synpunkter och upptäckta felaktigheter dokumenteras i digitalt webbformulär, utreds och åtgärdas	1. Kontroll genom granskning av synpunkter i digitalt system 2. i kombination med redovisning från respektive avdelning av inkomna synpunkter, dokumenterad utredning av brister och beskrivning av vidtagna åtgärder.	1. Strateg 2. Avdelningschef (alla)	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av bostadsfrågor inom klientprocesser	Risk att bostadsbristen får stora ekonomiska konsekvenser för förvaltningen genom de målgrupper förvaltningen arbetar med	Kontroll av bostadsbristens betydelse för förvaltningens målgrupp genom granskning av samtliga ärenden med utbetalning för tillfälligt boende.	Kontroll av samtliga ärenden med utbetalning för tillfälligt boende, enligt framtagen lathund/checklista, per tertial. Tillfälligt boende för nyanlända redovisas separat	Avdelningschef Försörjningsstöd och Nyanlända	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av samverkan i klientprocesser	Risk för att antalet personer med ohälsa ökar och att inte rätt stöd kan erbjudas då mycket av ansvaret ligger på andra aktörer	Kontroll av samverkan kring klienter genom uppföljning av SIP, samordnad individuell plan	Kontroll av antal SIP samt granskning och dokumentation av samtliga SIP-ärenden avseende målgrupp och behov per tertial	Avdelningschef Försörjningsstöd och Nyanlända	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av handläggningstider	Risk för långa handläggningstider, att klienterna inte får behov tillgodosedda, eller tillgodosedda i rätt tid. Risk för ineffektiv användning av resurser	Kontroll av handläggningstider inom förvaltningen	Kontroll av handläggningstid genom mätning av utpekad del i handlägningsprocess inom respektive avdelning enligt framtagen lathund/checklista	Avdelningschef (alla)	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av klientprocesser	Risk för oförmåga att på ett tillförlitligt sätt mäta resultaten och effekterna av våra insatser, vilket leder till godtycklighet i val av insatser och riskerar att ge	Kontroll att handläggare och chefer har tillräcklig kunskap om verk samma faktorer i förändringsarbetet med klienter	Kontroll och uppföljning av orsak till avslut av ärenden, genom granskning och dokumentation av orsakskoder för avslut i förvaltningens klientdatasystem	Avdelningschef Försörjningsstöd och Nyanlända, samt Avdelningschef Arbetsmarknadsavdelningen	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3

Kontrollområde	Riskbeskrivning	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Kontrollansvarig	Tidpunkt för rapportering
	låga resultat för verksamheten				
Hantering av handläggning och dokumentation	Risk för att inte rätt insats eller stöd ges till rätt person eller i rätt tid	Kontroll att förändringsarbete pågår och planering finns mot egen försörjning i ärenden där det är aktuellt. I utredningar av ekonomiskt bistånd där barn finns i hushållet, ska barnens situation vara synliggjort i utredningen	1. Kontroll genom 15 stickprov/tertiäl av akter som granskas avseende planering samt 2. Kontroll genom 15 stickprov/tertiäl av hushåll med barn, där kontroll hur barnets situation i utredningen belyses avseende olika variabler enligt framtagna lathund/checklista nätverk, umgänge.	Avdelningschef försörjningsstöd och Nyanlända	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av handläggning och dokumentation	Risk för otillförlitlig redovisning av kostnader i klientdatasystemen	Kontroll att handläggare konterar rätt i klientdatasystemet när försörjningsstöd utbetalas så att statistik blir korrekt	Kontroll genom 15 stickprov per tertial där konteringen jämförs med beviljat bistånd	Avdelningschef försörjningsstöd och Nyanlända	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av beslut om bistånd över 30000 kronor	Risk för beslut om ekonomiskt bistånd på felaktig grund	Kontroll av att besluten är fattade i enlighet med stipulerade lagar och riktlinjer. Undantag för beslut som omfattar utbetalning under en längre tid, samt med infriande av ansvarsförbindelse.	Kontroll av samtliga beslut över 30 000:-, sammanställning med redovisning av eventuella avvikelser till underlag för analys till T3	Nämndsekreterare	Muntlig redovisning vid nämndens individutskott. Dokumenterad sammansfattning i samband med nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av delegationsbeslut	Risk att delegationsbeslut fattas på fel grunder eller i fel tid	Kontroll att delegationsbeslut anmäls till nämnd inom skälig tid och att de fattas i enlighet med delegationsordning	Kontroll genom tre stickprover ur DokÅ från varje tertial, sammanlagt 9 stickprover under året	Nämndsekreterare	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3

Kontrollområde	Riskbeskrivning	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Kontrollansvarig	Tidpunkt för rapportering
Hantering av behörigheter i förhållande till delegations- och attestförteckningar.	Risk att beslut fattas av fel person	Kontroll att behörigheter följer delegations- och attestförteckningar. Kontroll att behörigheter är aktuella	Kontroll genom granskning att behörigheter beslutade av nämnd är inlagda i redovisningssystemet, och genom avstämning av delegationsordningen för året	Ekonom	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av bokföring	Risk för bokföringsfel	Kontroll att attestreglementet följs, att det inte förekommer felaktigheter i bokföringen och att attestanterna har rätt kunskaper för sitt uppdrag.	Kontroll av bokföringsorder i förhållande till felaktigheter i bokföringen. Kontroll av kunskap i attestreglementet genom webenkät till beslutsattestanter.	Ekonom	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3
Hantering av representation till anställda och förtroendevalda samt extern representation	Risk för otillbörliga representation utlägg	Kontroll att lagstadgade beloppsgränser beträffande momsavdrag görs i enlighet med skatteregler och att vederbörlig specifikation med deltagare finns bilagd till fakturan	Kontroll genom fem stickprover varje tertiäl	Ekonom	Kontroll och redovisning i samband med delårsbokslut. Rapportering till nämnd vid årsbokslut T3

Arbetsmarknadsnämnden

Ulrik Wärnsberg
Ordförande

Lotta von Wowern
Sekreterare