

Handläggare
Friberg Annika

Datum
2019-01-25

Diarienummer
AMN-2019-0039

Arbetsmarknadsnämnden

Uppföljning av internkontrollplan 2018

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta

att godkänna avrapportering av internkontroll 2018 samt

att överlämna avrapporteringen av internkontroll 2018 till kommunstyrelsen, **se bilaga 1**.

Sammanfattning av intern kontroll

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

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 så sker. En förutsättning för upprättande av internkontrollplanen är att den föregås av riskhantering inklusive en riskanalys. Med riskanalysen som underlag avgör nämnden 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.

Genomförd intern kontroll pekar på följande utvecklingsområden under 2019:

- Utbildning kring sekretesshantering ska genomföras vid respektive verksamhet
- Utveckla kvalitetsgranskning inom Försörjningsstöd.
- Fördjupa kännedom inom förvaltningen kring avslutsorsaker inom Försörjningsstöd
- Öka kännedom kring intern kontroll för förtroendevalda och tjänstepersoner
- Säkerställa lagstadgad loggkontroll i journalsystem
- Specificera riskerna inom intern kontroll
- Säkerställa möjligheten att lämna synpunkter via www.uppsala.se

Åtgärder:

- Kompetensutveckling om vad sekretess innebär inom olika lagrum.
- En checklista upprättas med fasta kontrollpunkter och fokus på analys av kvalitetsgranskning inom Försörjningsstöd, exempelvis gällande barnperspektiv och handläggningstider
- Kodning och analys av avslutsorsaker kontrolleras för att säkerställa jämförbar statistik samt möjlighet att erbjuda effektiva insatser så fler når egen försörjning genom arbete eller utbildning.
- Utbildningsinsats kring intern kontroll genomförs för förtroendevalda och tjänstepersoner,
- Informationsinsats genomförs och instruktion upprättas till ansvariga chefer kring loggkontroll i journalsystem.
- Specificera riskerna till mer konkreta frågeställningar för att underlätta analys.
- I samarbete med Kommunledningens kvalitetsenhet införa möjligheten att lämna synpunkter på förvaltningens samtliga avdelningar via www.uppsala.se

Åtgärder som genomförts under föregående år som följd av intern kontroll är:

- En ny handläggarrutin om kontering för ekonomiassistenter har upprättats.
- Handledning kring barnperspektivet har inrättats för handläggare inom försörjningsstöd.
- Ett verksamhetsnära administrativt stöd inom vuxenutbildningen har skapats.
- Förvaltningen inför analysteam kring intern kontroll för att arbetet med kontrollmomenten ska bli en naturlig del i verksamheten och ge förutsättningar för ett utvecklat arbete med resultatanalyser.
- Kontrollmoment har lyfts till KS-nivå för att säkerställa analys och åtgärder. Exempel: kunskap/kännedom kring Mutor och jäv. Hantering av bokföring

Arbetsmarknadsförvaltningen

Lena Winterbom
Förvaltningsdirektör

Internkontroll 2018:

Hantering av återsökning av statsbidrag

Risk att ekonomiska medel inte återsöks och att förvaltningen går miste om resurser den har rätt till enligt regelverket.

Internkontrollen har visat att:

Alla ärenden kontrolleras, försörjningsstöd har frångått stickprovskontroller.

För varje återsökningsomgång sammanställs återsökningarna i en mall som sedan skickas till Migrationsverket. Alltså sammanställs uppgifter om återsökning regelbundet i listformat. Listan innehåller bland annat uppgifter såsom personnummer på den som återsökningen avser, dossiernummer och återsökt belopp.

Sammanställning av återsökningar 2018 (till och med november 2018):

Utgifter i form av tomhyror, 2017:	163 bostäder
Utgifter för Kvot-hushåll 2017:	23 hushåll
Nedsatt prestationsförmåga samt sjuka 2017:	79 personer
Ensamkommande unga 2017:	23 personer
Tomhyror 2018:	71 bostäder
Utgifter för Kvot-hushåll 2018:	14 hushåll
Ensamkommande unga 2018:	cirka 30 personer.

Hantering mutor och jäv

Risk att beslut påverkas på ett otillbörligt sätt

Internkontrollen visat att:

Tjänstepersoner och förtroendevalda har god kännedom om mutor och jäv enligt den enkät som kommunledningskontoret sänt ut och sammanställt. Ingen av de svarande har blivit utsatta för påverkan.

Ramavtal

Risk att avropsordningen inte följs vilket kan leda till bristande rättssäkerhet och dyrare inköp

Internkontrollen visar att:

Inga avsteg av vikt har gjorts under året. Vid något tillfälle har fika/blomma inhandlats på närliggande butik, inga summor av betydelse.

Hantering av förlängning eller uppsägning av avtal

Risk att avtal felaktigt löper på

Internkontrollen visar att:

Avtal ses över och sammanställs årligen och bedöms ligga i fas.

Hantering av sekretess

Risk att sekretessärenden hanteras på ett sätt som gör att information kommer i orätta händer.

Risk att obehöriga går in i ärenden som hen inte handlägger.

Internkontrollen visar att:

Inom Arbetsmarknadsavdelningen (AMA) är det ett fåtal personer som har tillgång till journalsystemet Procapita. Under 2019 kommer rutin för loggkontroll tas fram och implementeras till medarbetare och ansvariga chefer. Alla chefer har fått information och kunskap att föra vidare till medarbetare gällande GDPR.

Inom Försörjningsstöd (FÖS) har handläggarna god kännedom om sekretess.

Under 2018 har problem med systemet omöjliggjort loggkontroller, däremot har verksamheten

säkrat upp med systemägaren att göra manuella loggkontroller om någon klient är av större intresse för allmänheten. Systemägaren löste problemet sent 2018, inför 2019 kommer loggkontroller följas.

Hantering av synpunkter och klagomål

Risk att felaktigheter eller problem i individärenden eller verksamheten inte utreds eller leder till förbättrande åtgärder

Internkontroll visar att:

Synpunkter och trend som inkommit under 2018. (inom parantes nämns antal och trend för föregående år för jämförelse.)

Försörjningsstöd: 25 st. inkomna ärenden. (Under 2017 inkom 21st under samma period med trend personärenden).

Trend är att många synpunkter gäller expedition 4 (socialmedicinsk bakgrund till behov av försörjningsstöd) samt att information har uppfattats fel.

Alla ärendena är återkopplade skyndsamt till synpunktslämnaren och har i vissa fall lett till förtydliganden på www.uppsala.se.

Vi kan också utläsa att synpunktskanalen används vid missnöje i bedömning av sitt ärende. Dessa erbjuds personlig återkoppling.

Trend är också att synpunktslämnaren går till personangrepp på handläggare och avdelningschef vid missnöje.

Arbetsmarknadsinsatser: 1 ärende har inkommit (under 2017, 1 st.) Trend går ej att utläsa mer än att de är få inkomna synpunkter för verksamhetens omfattning.

Konsument: Inga rapporterade synpunkter

Vuxenutbildningen: 11 st. inkomna (under 2017 inkom 12 st. synpunkter med trend på schema och studietakt), trend 2018 är att synpunktslämnaren har åsikter på privat vuxenutbildningsutförare, synpunkterna har skyndsamt skickats vidare till berörd part för utredning.

Övrigt: En orosanmälan för ungdom har sänts vidare till Socialtjänsten.

Hantering av bostadsfrågor inom klientprocesser

Risk att bostadsbristen får stora ekonomiska konsekvenser för förvaltningen genom de målgrupper förvaltningen arbetar med.

Internkontrollen visar att:

Arbetsmarknadsförvaltningen inte styr detta då det ligger under Socialförvaltningen och att vi endast bevakar kostnaderna och det görs i den löpande ekonomiska uppföljningen.

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

Intern kontroll har följt upp Samordnad individuell plan (SIP), under T1 och T3 har antalet genomförda SIP legat på 37 respektive 39 stycken. Under T2 bokades 39 SIP men färre genomfördes pga. avbokningar av klienterna.

Under året har marginellt fler kvinnor genomfört SIP trots att det är flera män som beviljas ekonomiskt stöd.

Under året har arbetsgruppen kring SIP förstärkts, ytterligare förstärkning kommer ske i början av 2019.

Under året har avdelningen gått in i regionens system Prator för att underlätta bokningar av SIP.

Hantering av handläggningstider:

Risk för långa handläggningstider, att klienterna inte får behov tillgodosedda- eller tillgodosedda i rätt tid. Risk för ineffektiv användning av resurser.

Internkontrollen visar att:

Arbetsmarknadsavdelningen: Mätning av genomsnittlig handläggningstid (=inskrivningstid) görs. Dessutom följs av avdelningen manuellt upp att vi tillhandahåller tid för planeringssamtal inom angiven tidsram på fem arbetsdagar samt introduktionsdagar veckan efter planeringssamtalet.

Försörjningsstöd: Kontinuerligt följs handläggningstider och andra ledtider, med flera mått. Några av de uppgifter avdelningen regelbundet följer upp är tiden från första ansökan till första beslut, tiden från första kontakt till första besök, samt tiden från dess att en återansökan inkommer till dess att den har behandlats.

Sedan e-ansökan infördes saknas dock möjlighet att maskinellt särskilja förstagångsansökan från återansökan. Detta gör maskinella undersökningar opraktiska och tidskrävande. Av dessa skäl har uppföljningen under år 2018 primärt varit kvalitativ och manuell.

Tid från att återansökan inkommer tills beslut om bistånd fattas:

Antal kontrollerade ärenden under perioden: 52 stycken.

Genomsnittlig handläggningstid har räknats ut per ärende under en sex- eller fyramånadersperiod. Mätperioden per ärende har förändrats från sex till fyra månader under året och är därmed inte jämförbar.

T3 visar detta:

Medelvärde handläggningstid för återansökan: 3,2 dagar.

Uppdelat på tidskategorier fördelas handläggningstiden på följande sätt

Kortare än 3 dagar:	61 %
4 till 7 dagar:	33 %
8 till 9 dagar:	6 %

Hantering av klientprocessen

Risk för att inte rätt insats eller stöd ges till rätt person eller i rätt tid

Internkontrollen visar att:

Arbetsmarknadsavdelningen (AMA) har tillsammans med PWC ett pågående uppdrag kring kartläggning av klientprocesserna.

I september genomfördes en granskning av samtliga ärenden som blivit avvisade från AMA. I samband med denna rapportskrivning har dessa matchats mot beslutsregistret för att ta ut vilka av dessa som blivit beviljade bistånd under augusti 2018 med orsakskod arbetssökande utan ersättning/stöd.

Detta leder till ett urval om 22 individer. Nedan följer en sammanställning kring varför de varit registrerade som arbetssökande trots att de inte haft insats på AMA.

1. 12 personer medverkar inte i planeringen. De missar möten på AMA och anvisningen avvisas därmed. Vissa av dessa kommer att anvisas igen.
2. 2 personer har fått arbete
3. 2 personer har ny anvisning redan skickats när granskningen gjorts
4. 2 personer är det oklart vad som har hänt och varför de inte har insats på AMA

5. 1 person har gått till studier
6. 1 person har insjuknat och blivit sjukskriven för nästkommande månad
7. 1 person har bedömning gjorts att det var fel tillfälle att anvisa
8. 1 person är ej välkommen till AMA (på grund av aggressivt beteende)

Utöver detta har även journalgranskning gjorts på 6 personer som varit registrerade som arbetsökande och inte varit aktuella på AMA. Ingen av dessa tillhör AMA:s målgrupp i nuläget på grund av sjukdom, studier eller sociala skäl.

Barnperspektiv i utredningar och journalföring:

Sammanfattningsvis kan sägas att handläggare inom Försörjningsstöd under året har blivit bättre på att anteckna barnperspektivet i de ekonomiska utredningarna. Ett förbättringsområde kvarstår, att barnperspektivet synliggörs ytterligare i löpande journal. Under T3 har 24 hushåll med barn granskats. Barnperspektivet har inte synliggjorts i varken utredning eller löpande journal i 9 ärenden. Åtgärd är planerad, Handledning fortsätter under 2019.

Hantering av klientprocessen

Risk för otillförlitlig redovisning av kostnader i klientdatasystemen

Av de totalt 52 kontrollerade ärendena har 69 % fullt korrekt kontering under granskningsperioden. Mätperioden per ärende har förändrats från sex till fyra månader under året och är därmed inte jämförbar.

Resterande 31 % har således minst en felaktig kontering under den kontrollerade perioden. Genom uppföljning och återrapportering av konteringsfel till verksamheten har det under 2018 gått att identifiera en klar förbättring avseende kontering av ekonomiskt bistånd. Åtgärder är planerade i form av mer träffsäker kodning. Roboten planeras att tas i drift våren 2019.

Hantering av beslut om bistånd över 30 000 kronor

Risk för beslut om ekonomiskt bistånd på felaktig grund

Internkontroll visar att:

Samtliga beslut är fattade enligt upprättade lagar och riktlinjer.

Antal beslut över 30 000 kr som tagits under 2018 är 182.

Undantag för beslut som omfattar utbetalning under en längre tid samt med infriande av ansvarsförbindelse. Dessa är undantagna kontroll samt avslagsbeslut.

Hantering av delegationsbeslut

Risk att delegationsbeslut fattas på fel grunder eller i fel tid

Internkontrollen visar att delegationsordning för anmälan till nämnd inom förvaltningen följs.

Nämndsekreterare rapporterar att ärenden till nämnd inkommer i god tid.

Under 2019 kommer diariesystemet DokÄ att ersättas av nytt system vilket ytterligare kommer säkerställa delegationsordningen.

Hantering av behörigheter i förhållande till delegations- och attestförteckningar.

Risk att beslut fattas av fel person

Internkontrollen visar inga avvikelser från delegations- och attestförteckningen.

Hantering av representation till anställda och förtroendevalda samt extern representation Risk för otillbörliga representationsutlägg

Internkontrollen visar att:

Under T1 framkom att flera fakturor var felattesterade. Åtgärden blev en uppdaterad handläggarrutin och information till attestanterna. Vid stickprov T2 framkom inga felattesteringar. Under T3 var två av fem fakturor felattesterade, dessa fakturor hade attesterats av ersättare istället för att ha skickats till överordnad chef.

Åtgärd: Uppdaterade instruktioner för ersättare kommer att sändas ut.