

Handläggare
Hultman Tina

Datum
2017-01-10

Diarienummer
AMN-2016-0001

Arbetsmarknadsnämnden

Uppföljning av internkontroll 2016

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta

att godkänna avrapportering av internkontroll 2016 samt

att överlämna avrapporteringen av internkontroll 2016 till kommunstyrelsen.

Ärendet

Nämnden ska årligen rapportera resultatet av uppföljningen av den interna kontrollen till kommunstyrelsen och redovisa antagen kontrollplan för kommande verksamhetsår.

Nämndens internkontrollplan syftar till att skapa en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, tillförlitlig finansiell rapportering samt att med kontroller säkerställa att tillämpliga lagar och förordningar följs. 2016 års internkontroll omfattar verksamhetskontroller, kontroller i system och rutiner, kontroll av efterlevnad av regler, policys och beslut och finansiella kontroller.

I samarbete med kontrollansvariga har internkontrollen skett löpande under året i samband med både delårsbokslut samt under december månad. Bifogad avrapportering innefattar bilagor med mer detaljerad information från kontrollansvariga och avdelningar inom förvaltningen. Granskningen har skett med anmärkningar och i de fall oklarheter funnits har berörda informerats eller kommer att informeras i samband med denna avrapportering.

Bilagor:

Bilaga 1, Internkontrollplan 2016 AMN

Bilaga 2, Bilagor från kontrollansvariga i enlighet med plan

Arbetsmarknadsförvaltningen

Lena Winterbom
Direktör

Handläggare
Tina Hultman

Uppföljning av internkontrollplan 2016

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.

Mycket arbete har under året skett med de interna kontrollerna. Förvaltningens kvalitetsnätverk har påbörjat ett utvecklingsarbete med att få till en jämnare och mer stringent uppföljning av kontrollmomenten, och göra interna kontroller till en löpande och mer naturlig del av verksamhetsutvecklingen. En viktig del av detta är att kontrollarbetet sedan början av 2016 följer delårsbokslutsarbetet, dvs. uppföljningen av verksamhetsplanen. Kvalitetsnätverket arbetade i början av 2016 fram en lathund för genomförande som ska bidra till att säkerställa en högre kvalitet både på kontrollarbetet men även i dokumentation och påföljande åtgärder.

Sammanfattning av utvecklingsområden efter genomförd internkontroll

Uppföljningen av 2016 års internkontrollplan är i jämförelse med föregående års uppföljning betydligt mer ambitiös. Uppföljningen har varit tätare och följt delårsbokslutens tertialer och fortsättningsvis hänvisar dokumentet till dessa med T1, T2 eller T3. En mer ambitiös hållning innebär mer bakomliggande arbete för verksamheten, och mot bakgrund av framförallt den kommunala omorganisationen har inte alla kontrollmomenten kommit i mål fullt på det sätt som avsetts. Överlag har dock arbetet med interna kontroller skärpts avsevärt under 2016 och är nu mer en levande del av uppföljningen av förvaltningens verksamhet

Anmärkningar efter genomförd uppföljning av 2016 års internkontrollplan

Allmänna anmärkningar

- Avdelning Vuxenutbildning och Konsument har med anledning av den kommunala omorganisationen inte mäktat med att redovisa uppföljning av interna kontroller under T3, utan följande dokumentation från grundar sig därför på rapportering från T1 och T2 från den avdelningen. Avdelning Vuxenutbildning och Konsument har emellertid bidragit stort till utformningen av den lathund för uppföljningsarbete som tagits fram och i övrigt även till formerna för uppföljning av internkontroll i förvaltningen.
- Trots arbete med att skapa jämnare kvalitet i de redovisade resultaten av uppföljningen mellan avdelningar och kontrollpunkter, finns brister och nivån är fortfarande ojämn mellan avdelningar och kontrollpunkter. Arbetet med att utveckla uppföljningsarbete och lathund för att säkerställa hög och jämn kvalitet i utredning och redovisning behöver fortsätta 2017.

Specifika anmärkningar

- Ekonomiska kontrollpunkter: En problematik som uppmärksammats är dock att samma person sakgranskar och kontrollerar fakturor. Detta är ett problem i flera förvaltningar och har framförts till kommunledningskontoret. Frågan om denna kontroll bör ligga centralt hos redovisningsenheten behöver initieras. Stickprov genomförs inte eftersom även det steget då skulle genomföras av en person som både sakgranskar och kontrollerar.
- Sekretesshantering: De finns brister i redovisningen till uppföljningen av sekretessärenden, det sammanlagda antalet stickprover redovisas inte från någon avdelning, inte heller något om deras innehåll. Rutiner som tagits fram har inte redovisats tillfullo från någon avdelning. Det framgår att dock *att* stickprover genomförts till viss del, så det kan handla om att detta bara inte redovisats tillfullo. Sammantaget gör dessa brister i redovisning emellertid att det är svårt att bedöma huruvida hanteringen av sekretess fungerar tillfyllest i förvaltningen
- Handläggningstider: Endast avdelning Försörjningsstöd och Nyanlända har redovisat mätning av handläggningstider under T3. Delvis beror detta på outvecklat systemunderstöd och otympliga mätverktyg som kräver mycket manuell hantering och manuella uppskattningar. Frågan behöver lyftas i ledningsgrupp och åtgärder behöver initieras för att snabbare komma tillrätta med problemet med mätning av handläggningstider, se nedan under åtgärder.

Åtgärder, eller förslag till åtgärder under 2017

- Riskhanteringsprocess och interkontrollplanarbete kommer under 2017 att flyttas in i det digitala verksamhetssystemet Hypergene, vilket innebär att en stor del av dokumentation och uppföljning av internkontrollplanen kommer att ske digitalt. Redan innan den sista januari 2017 ska internkontrollplanen i sin helhet finnas på plats i verktyget. Konsekvensen av detta är att ett implementeringsarbete återstår för att organisera uppföljningsarbetet med internkontrollerna på ett delvis nytt och mer systematiskt sätt.
- En översyn av de ekonomiska kontrollerna behöver ske under 2017, då förändringar skett i handläggningsrutiner som påverkar möjligheten för ekonom att göra lokala stickprover. Förvaltningen behöver kunna förfoga över kontrollarbetet i nämndens kontrollplan.
- Synpunktshantering: Arbetet med synpunktshantering har kommit långt under 2016 men ett fortsatt utvecklingsarbete återstår under 2017. Fortfarande finns anledning att misstänka en underrapportering av synpunkter från verksamhetens alla avdelningar och ett arbete återstår att få in rutiner kring klagomålshantering i nya verksamheter som tillkommit i och med omorganisation av Vuxenutbildningen. Dokumentationen behöver utvecklas ytterligare och det digitala verktyget behöver förbättras, det senare förfogar vi endast delvis över då verktyget delas av flera förvaltningar, men utrymme finns för lokala anpassningar. En riktlinje för synpunktshantering vilket beslutats i verksamhetsplanen, kommer utgöra en samlande faktor för detta utvecklingsarbete under året.
- Handläggningstider: För att få bättre kontroll på handläggningstider behöver förvaltningen arbeta med utveckling av sina digitala verksamhetssystem som möjliggör mätning av handläggningstid, i kombination med en mer processororienterad organisation där arbetsmoment i handläggningsprocesserna närmare kopplas ihop med mätning av ledtider. Frågan överlämnas till ledningsgruppen.

Uppföljning av 2016 års kontrollpunkter

1. Förlängning eller uppsägning av avtal

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Förlängning eller uppsägning av avtal	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 framtagen checklista och rutin för granskning och dokumentation.

Kontrollansvarig är strateg från annan förvaltning vilken granskar, dokumenterar och återkopplar till samordningsansvarig för internkontroll i AMF. Granskning av avtalsärenden för 2016 i ärendehanteringssystemet DokÄ har genomförts och granskningen visar dokumentation av en bekräftelse att ett avtal upphört att gälla, (AMN-2016-0189) men att inga avtal i övrigt som är registrerade är det för att de har förlängts eller sagts upp under den aktuella kontrollperioden.

Kontrollpunkten lämnas utan anmärkning då avtal för granskning under året saknas enligt kontrollmomentets utformning

2. Säker sekretesshantering

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av sekretessfrågor	Kontroll att det finns tillräcklig kunskap om hur sekretessärenden ska hanteras	1. Kontroll genom granskning av fem stickprovssärenden per tertial. Sammanställning och rapportering av avvikelser. 2. Kontroll genom webenkät till personer som hanterar sekretessärenden

Tjänstemän och chefer inom förvaltningen ska ha tillräcklig kunskap om hur sekretessärenden ska hanteras. Kontrollmomentet avser samtliga avdelningar där sekretessärenden kan förekomma och kontrollansvarig är avdelningschef.

Sammanfattande redovisning från avdelningarna:

Avdelningen för Försörjningsstöd och nyanlända:

Avdelningen har nyligen färdigställt en rutin för stickprovskontroller. Rutinen avses för uttag av inloggningsuppgifter och implementering av rutinen sker inom den närmaste framtiden. När det gäller misstanke om att obehörig har läst personakt så utreds detta alltid genom att utdrag begärs från systemförvaltare från IT. De utdrag som har begärts hittills har inte påvisat någon felaktig hantering.

Avdelning Arbetsmarknadsinsatser:

Inom avdelningen är den stora merparten ärenden inte sekretessbelagda. Alla ärenden, där deltagaren har skyddad identitet, hanteras manuellt i alla steg inom avdelningen. Detta görs av en utvald arbetsmarknadssekreterare. Under delårsbokslut T1 och T2 skapades bättre och tydligare rutiner för att hantera sekretessärenden, exempelvis för att undvika felaktig hantering vid eventuell sjukfrånvaro. Under T3

Avdelning Vuxenutbildning och Konsument:

Inom vuxenutbildningen är de flesta handlingar offentliga vilket innebär att Individuella studieplaner, ansökningar, betyg och närvarorapportering är offentliga handlingar och omfattas inte av sekretess. Rektor genomför en bedömning i fall till fall vad som kan lämnas ut och vad som omfattas av sekretess. Personer med skyddad identitet hanteras manuellt i alla steg inom enheten. Under T1 genomfördes följande antal stickprover:

- 3 sekretessärenden vid ansökan till vuxenutbildningen
- 2 sekretessärenden vid ansökan till Sfi
- 3 sekretessärenden på skolor/anordnare vuxenutbildning
- 2 sekretessärenden på skolor/anordnare Sfi
- 3 betygsutfärdande på Navet vuxenutbildning
- 2 betygsutfärdande på Navet Sfi

Under T2 och T3 har inte några stickprover genomförts utan avdelningen har arbetat med att skapa bättre förutsättningar för denna kontrollpunkt. Förutsättningarna är:

- Identifiera personer inom verksamheten som arbetar med sekretessärenden. (maj 2016) Genomfört men behöver kompletteras i kontrollmetoden.
- Kartlägga skolors hantering av sekretessärenden och kunskap kring dessa ärenden. (Påbörjat under maj 2016) – avbrutits under juni då fler faktorer dykt upp i kontrollmetoden.
- Säkerställa att dokumentation som har sekretess förvaras korrekt och säkert – brandsäkert arkivskåp är beställt i april 2016 – Säkerställt när det gäller myndighetsutövning

Inom konsumentrådgivningen föreligger inte sekretess, i enstaka fall kan frågan komma upp och i år har den lyfts, och rutiner finns för hur detta ska hanteras.

All budget- och skuldrådgivning omfattas av sekretess. Då det inte kan sägas i start vilka ärenden som blir skuldsaneringsärenden behandlas alla med sekretess. Det innebär att uppgifter rörande klienter inte röjs i annat fall än när kronofogden eller tingsrätten frågar efter uppgifter

Redovisning från webenkät:

En webbenkät har skickats ut till 18 tjänstemän med följande frågor:

1. Har du tillräcklig kunskap om hur du ska hantera ärenden eller handlingar som omfattas av sekretess, för att du ska kunna utföra ditt arbete i enlighet med gällande lagstiftning?
2. Har din arbetsplats rutiner för hur ärenden eller handlingar som omfattas av sekretess ska handläggas?
3. Har din närmaste chef sett till att du fått kännedom om rutinerna kring hanteringen av sekretess?
4. Genomför du alltid en sekretessprövning innan du lämnar ut handlingar eller ärenden till utomstående?
5. Har du under det senaste året via e-post skickat handlingar eller diskuterat innehållet i handlingar som omfattas av sekretess?
6. Har du övriga kommentarer som rör området sekretess så skicka gärna med på raden nedan

Endast tre stycken tjänstemän har svarat på enkäten. Det låga svarsresultatet gör materialet mindre användbart för bedömning av kontrollpunkten. Svarsresultatet kan ha att göra med en kort svarstid på ca tio dagar i december, och att ingen påminnelse skickades ut. Frågorna är emellertid inte tidskrävande, tar ca tre minuter att färdigställa och är enkla att besvara. Samtliga svarande säger sig hantera sekretessärenden och anser att de har tillräcklig kunskap om frågan.

Förvaltningens avdelningar har ökat förutsättningarna för att sekretessärenden ska hanteras på förvaltningsrättsligt goda grunder, då samtliga avdelningar under året arbetat med att se över sina rutiner för att hantera sekretessärenden och en stor del av tiden har gått åt till att jobba med hur arbetet ska gå till. I mindre utsträckning har faktiska kontroller eller stickprover genomförts, av vad som kan utrönas av redovisningen. Endast en avdelning har redovisat omfattningen (delvis) av de stickprover som genomförts under året. Utifrån den redovisning som inkommit är det svårt att bedöma huruvida hanteringen av sekretessfrågor är av sådan kvalitet att risken för felaktigheter inte inträffar eller vilken grad av brister som finns eller inte finns.

Kontrollpunkten lämnas med åtgärd. Kontrollpunkten finns i 2017 års internkontrollplan och förvaltningen bör skärpa kraven på dokumentationen i samband med redovisningen vid delårsbokslut 1. Tillika bör webenkäten skickas tidigare och till fler tjänstemän under året för att säkerställa ett bättre svarsresultat. Frågan överlämnas till ledningsgrupp.

3. Korrekt hantering av delegationsbeslut

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av delegationsbeslut	Kontroll att delegationsbeslut anmäls till nämnd inom skälig tid och att de fattas i enlighet med delegationsordning	Kontroll genom tre stickprover ur DokÄ från varje tertial, sammanlagt 9 stickprover under året

Delegationsbeslut ska anmälas till nämnd inom skälig tid och delegationsbeslut ska fattas i enlighet med delegationsordning. I enlighet med planen har tre stickprov/tertialet tagits ur dokument- och ärendehanteringssystemet. Kontrollansvarig är nämndsekreterare.

För detaljerad information kring samtliga 9 granskade beslut, se bilaga nr 1

Alla ärenden är fattade i enlighet med nämndens delegationsordning 2016. Alla ärenden som anmälts till nämnd är anmälda inom rimlig tid. Ett ärende är beslutat på delegation 20 juni och anmält i nämnd 15 september vilket blir på gränsen med tre månader men beslutet fattades strax efter nämndens sista sammanträde innan sommaren och anmälde vid nämndens första sammanträde efter sommaren.

Kontrollmomentet lämnas utan anmärkning

4. Synpunktshantering

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av synpunkter och klagomål	Kontroll att synpunkter och upptäckta felaktigheter dokumenteras i digitalt webbformulär, utreds och åtgärdas	1. Kontroll genom granskning i digitalt system, 2. i kombination med redovisning från respektive avdelning av inkomna synpunkter, dokumenterad utredning av brister och beskrivning av vidtagna åtgärder.

Synpunkter och upptäckta felaktigheter ska dokumenteras, åtgärdas samt leda till utveckling av verksamhetens innehåll och utförande. Kontrollansvarig är avdelningschefer och samordningsansvarig strateg vid staben.

Förvaltningen har under året arbetat med synpunktshanteringsprocessen, med utgångspunkt i det kvalitetsnätverk som förvaltningen inrättat för kvalitetsfrågor. Processen genomlysts och förändrats något i väntan på ett större utvecklingsarbete. Vid genomförd kontroll i det digitala systemet framkommer att 16 synpunkter inkommit under året. 10 stycken har skickats vidare för utredning till avdelning Försörjningsstöd och Nyanlända, 4

stycken till Vuxenutbildning och Konsument, samt 2 till avdelning Jobbcenter/Arbetsmarknadsinsatser. Samtliga utom två synpunkter har utretts, återkopplats till klagande (i de fall denne inte varit anonym), och har avslutats i systemet. Av de två som inte avslutats är den ena nyligen inkommen och under utredning inom avdelning Vuxenutbildning, den andra har tidigare vidarebefordrats till chefen för staben för hantering då synpunkten var av sådan karaktär att det var otydligt var den skulle handläggas. Utifrån kategorierna i det digitala verktyget *bemötande, tillgänglighet, information, tjänstens genomförande och innehåll*, samt *övrigt* går det inte att dra några tydliga slutsatser eftersom synpunkterna är relativt jämnt fördelade över kategorierna, med ett visst överslag för *tillgänglighet*, dvs där klienter, elever eller deltagare haft svårigheter att komma i kontakt med rätt personal eller kunnat göra det på ett skyndsamt sätt.

För detaljerad beskrivning från avdelning Försörjningsstöd och Nyanlända samt Vuxenutbildning och Konsument (T2) där merparten av synpunkterna hanterats, se bilaga nr 2 och nr 8.

Generellt är både utredningsarbetet och dokumentationen i det digitala uppföljningssystemet i jämförelse med föregående år avsevärt mycket bättre. Genom införandet av en lokal administratör som både har verksamhetsnära förankring, samt med sitt deltagande i kvalitetsnätverket är drivande i förvaltningens utveckling av synpunktshanteringen, har handlägningsprocessen blivit mer snabb och stringent. Den lokala administratören håller ihop ärendeprocessen, skickar påminnelse vid behov, samt ser till att ärendet hanteras inom stipulerade tidsramar och rutiner. Lokal synpunktsadministratör har också kunnat tillse att det som dokumenteras håller en högre kvalitet.

En del återstår.

- ***De lokala synpunktsadministratörerna har olika uppdrag och arbetsuppgifter på hemmafronten. Förvaltningen behöver säkra att likartade förutsättningar finns inom alla avdelningar för arbete med synpunktshantering. Mer likartade förutsättningar ger jämnare kvalitet i inrapportering, utredning och uppföljning.***
- ***Förvaltningen behöver komma tillrätta med underrapporteringen av synpunkter. Detta kräver ett utvecklingsarbete för kvalitetsnätverket och förvaltningens avdelningar. 2016 har brister och utvecklingsområden identifierats. En handlingsplan och samordnare behöver tas fram för det fortsatta arbetet, oc arbetet behöver kopplas ihop med arbetet med att ta fram en riktlinje för synpunktshantering.***
- ***Det digitala verktyget behöver förbättras, i väntan på upphandling av ett nytt kommungemensamt synpunktshanteringssystem. De förändringar som behöver göras är inte så stora men kommer innebära stora positiva konsekvenser för kvalitén både i utredningsförfarandet med även i uppföljningshänseende.***

Kontrollpunkten lämnas med anmärkning. Redan påbörjat utvecklingsarbete kommer att fortskrida under 2017.

5. Hantering av behörigheter i förhållande till delegations- och attestförteckningar

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av behörigheter i förhållande till delegations- och attestförteckningar.	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

Redovisning från ekonom: Delegationsförteckning uppdateras varje år och regelbundna kontroller görs av ekonom vid delårsbokslut så att rätt person är inlagd och attesterar i ekonomiprogrammet.

Några avvikelser eller felaktigheter har inte rapporterats eller redovisats från ekonom. Kontrollmomentet lämnas utan anmärkning

6. Hantering av representation till anställda och förtroendevalda samt extern representation

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av representation till anställda och förtroendevalda samt extern representation	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 tertial

Lagstadgade beloppsgränser beträffande momsavdrag ska göras i enlighet med skatteregler och vederbörlig specifikation med deltagare som finns bilagd till fakturan. Kontrollansvarig är ekonom.

Redovisning från ekonom:

Alla representationsfakturer hamnar i kontrollsteget där de kontrolleras av ekonom. Där kontrolleras att rätt moms är avdragen i enlighet med skatteregler och att syfte och deltagare är bifogat.

Några avvikelser, antal brister eller felaktigheter har inte rapporterats. En problematik som uppmärksammas är dock att samma person sakgranskar och kontrollerar fakturan (även om det sker i två olika steg). Detta är ett problem i flera förvaltningar och har framförts till kommunledningskontoret. Frågan om denna kontroll bör ligga centralt hos redovisningsenheten behöver initieras. Stickprov genomförs inte eftersom även det steget då skulle genomföras av en person som både sakgranskar och kontrollerar. Kontrollmomentet lämnas med åtgärd.

7. Hantering av bokföring

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av bokföring	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.

Attestreglementet ska följas och det får inte förekomma felaktigheter i bokföringen. Kontrollansvarig är ekonom.

Redovisning från ekonom: Kontroll av bokföringsorder görs i och med att ekonom får underlag/mail från verksamheten eller från central controller om vad som ska bokas. Dessa underlag granskas av ekonom innan bokning.

Från och med hösten 2016 lämnas alla bokföringsorders plus underlag till redovisningsenheten så inga underlag finns kvar hos AMN. Stickprover av BO bör alltså göras av redovisningsenheten. Någon webenkät är inte genomförd. Kontrollmomentet bör ses över under 2017, frågan överlämnas till ledningsgruppen samt controller. Kontrollmomentet lämnas med åtgärd.

8. Hantering av bostadsfrågor inom klientprocesser

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av bostadsfrågor inom klientprocesser	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 rutin och checklista, vid varje tertial.

De senaste åren har kostnaderna för tillfälligt boende ökat för förvaltningen. Bostadsbristens betydelse för förvaltningens målgrupper är en komplex fråga att fånga inom ramarna för internkontrollarbetet och kontrollmomentet kan inte göra anspråk på att kartlägga alla aspekter. Tertial

fokus på kostnader och systematiskt uppföljningsarbete kring frågan ger underlag till fördjupad analys av bostadsbristens betydelse och åtgärder för framtiden. Kontrollansvarig är avdelningschef.

Sammanfattad redovisning från avdelning Försörjningsstöd och Nyanlända; För detaljerad information och analys, se bilaga 3
De senaste årens kostnadsutveckling för tillfälligt boende ser ut enligt följande:

År	Summa TF boende	Genomsnitt per månad
2013	4 083 801,00 kr	340 316,75 kr
2014	3 119 823,00 kr	259 985,00 kr
2015	6 586 825,00 kr	548 902,00 kr
Jan-nov. 2016	10 064 468,00 kr	914 952,00 kr

953 utbetalningar har konterats för tillfälligt boende från första januari till sista november 2016. Det finns två moduler i journalsystemet procapita – en för ekonomiskt bistånd och en för ekonomiskt bistånd flykting. I denna uppföljning gjordes **292** utbetalningar till flyktingregistrerade samt **661** utbetalningar till hushåll registrerade på det andra sättet. Bland de som mottagit bistånd för tillfälligt boende (en eller flera gånger) fanns det **336** unika hushåll, under perioden. Den genomsnittliga utbetalningen per hushåll, båda modulerna inräknat, är **10 561** kronor. Totalt har **10 064 468** kronor betalats ut i ekonomiskt bistånd för tillfälligt boende under perioden. Den genomsnittliga månadskostnaden är alltså **914 952** kronor. Jämfört med det totala ekonomiska biståndet (**251 375 240** kronor) utgör det ekonomiska biståndet för tillfälligt boende **4 %** av kostnaden.

- Antalet avslutade hushåll är högt i andra tertialen. Det är under samma period som vi inför in en policy om mer kritisk granskning innan beslut, särskilt mot egenbosättande flyktingar (EBOs) samt anknytande till vuxen.
- Antalet pågående hushåll minskar något i september-oktober, jämfört med andra tertialen, men att det är färre avslutade hushåll. Man bör dock vara försiktig med att dra slutsatser utifrån jämförelsen med tidigare perioder, eftersom det är en kortare mättid. Men det skulle kunna bero på att man har lyckats bra med att se till att endast de som faktiskt inte har några andra alternativ erbjuds boendeformen tillfälligt boende.

- Barnperspektivet har genomslag och att det i hög grad är barnfamiljer som erbjuds tillfälligt boende – man kan dra slutsatsen att det är svårare att få tillfälligt boende genom försörjningsstöd om barn inte finns i hushållet. Det är särskilt tydligt bland de ärenden som handläggs av Enheten för Nyanlända.
- Uppsalas nya bostadsförmedling har inneburit ökad transparens för oss, då vi antar att de flesta som står i bostadskö ansöker om bistånd för avgiften. Om klienten bor i tillfälligt boende men inte ansöker om avgift för bostadskö finns det skäl att reagera.
- Insatsen kommunal borgen (där klienten tecknar kontrakt direkt med hyresvärd och kommunen fungerar som borgenär) har varit lyckad och har hjälpt många till egna kontrakt. Framöver bör vi kanske granska möjligheterna till den insatsen för de hushåll som är i behov av tillfälligt boende

Avdelningen bedöms efter granskning av inkommen redovisning ha god kontroll både avseende rutiner, dokumentation och analys av bostadsfrågan i enlighet med kontrollmetodens utformning. Ur ett internkontrollperspektiv saknas anmärkningar, men huruvida andra åtgärder behöver vidtas i frågan kring tillfälligt boende utifrån förevarande granskning, lämnas till ledningsgruppen att besluta om.

9. Hantering av samverkan i klientprocesser

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av samverkan i klientprocesser	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

Kontrollmomentet avser endast kontroller inom avdelning Försörjningsstöd och Nyanlända. Kontrollansvarig är avdelningschef.

Avdelningen har genomfört 73 SIP-möten under året och har sammanställt och analyserat materialet från mötena utifrån variablerna målgrupp, diagnos, hushållsbild, sysselsättning och genus- och åldersbild. Avdelningen har redovisat en utförlig beskrivning och analys per dessa variabler, se bilaga 4.

Avdelningen bedöms efter granskning av redovisning ha god kontroll både avseende rutiner, dokumentation och analys av samverkan-SIP, i enlighet med kontrollmetodens utformning. Kontrollmomentet lämnas utan åtgärd.

10. Hantering av handläggningstider

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av handläggningstider	Kontroll av handläggningstider inom förvaltningen	Kontroll av handläggningstid genom mätning av utpekad del i handlägningsprocess inom respektive avdelning enligt framtagen rutin

En viktig del i servicen till medborgaren är en förvaltningsrättsligt skyndsamt handläggning, handläggningstiden signalerar också hur pass effektivt förvaltningens resurser används för att skapa värde för medborgaren. Därför behöver förvaltningen ha kontroll på sina handläggningstider. Avdelningschefer är ansvariga för kontrollmomentet.

Sammanfattad redovisning från avdelningarna. För detaljerad information, se bilaga 5 och 8

Avdelning försörjningsstöd och nyanlända:

Inom avdelningen har 584 aktualiseringar från september och oktober av typen ekonomiskt bistånd och ekonomiskt bistånd flykting mätts. Mätningen avser hur långt tidsintervall i dagar det är mellan att en klient aktualiserats och att ett beslut av typen ekonomiskt bistånd beviljas eller ekonomiskt bistånd avslås har fattats i ärendet. Beslutet kan ha fattats senare än i oktober.

Alla aktualiseringar har inte ett matchande beslut och är inte med i underlaget. De allra flesta aktualiseringar under perioden är med, men möjligtvis inte alla. Vi kan få en uppfattning om hur lång tidsperiod det generellt är mellan aktualisering och beslut. Måtten är i antal kalenderdagar

Medelvärde: 17,48 dagar **Median:** 15 dagar **Andel med väntetid 14 dagar eller längre:** 55,48%

Kategori väntetid	Januari- februari	September-Oktober
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, väntat längre än 14 dagar (%) Totalt	60	55
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde Totalt	24	17
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, median Totalt	18	15

Avdelning Arbetsmarknadsinsatser:

Avdelningen har under året påbörjat ett omfattande processarbete för hela avdelningen, vilket troligtvis kommer få en avsevärd påverkan på handläggningstiderna i positiv riktning. Under det arbetet kommer vi att identifiera de delprocesser vi behöver mäta för att uppnå optimal handläggningstid. Under T1 och T2 mättes total handläggningstid från inskrivning till avslut, på de ärenden som avslutats till och med augusti 2016, vilket genererat en genomsnittlig handläggningstid på 322 dagar. Detta är 6 dagar kortare än förra mätningen, som gjordes i maj. Denna mätning av handläggningstider kommer också att ligga som underlag för enskilda samtal med medarbetarna om hur handläggningstiderna kan kortas.

Avdelning Vuxenutbildning och konsument: Som ett led i att vuxenutbildningen har som avsikt att ha ett digitalt system för webbansökan, antagning och uppföljning har handläggningstider kartlagts inom verksamheten vuxenutbildning. Fokus har varit att mäta de olika delarna i handläggningen, för att skapa förändring i processer där handläggare aktivt ska bidra till att kvalitetssäkra sin egen handläggningstid.

Kontrollmetod 1: Hur lång tid tar det för medborgaren att ta sig igenom verksamhetens olika delar från ansökan till antagning? Viktigt är att förstå att samma person kan bokföras på olika ställen inom samma verksamhet. Det är inte unika personer utan en uppskattning av antal besökare som behöver hjälp. Detta har mätts till T2, i enlighet med tre olika kategorier, enkel, svårare, mycket svår.

Öppna ytan:

- Enkel handläggningstid: 30 minuter ca 320 besökare i månaden
- Svårare handläggningstid: 30-45 minuter ca 96 besökare i månaden
- Mycket svår handläggningstid: 180 minuter ca 1-2 personer i månaden

Studie och yrkesvägledning (enbart möten ej telefon eller mejl) bokad möte 60 minuter ej inkluderat

- Enkel handläggningstid: 25 minuter ca 180 besökare i månaden
- Svårare handläggningstid: 60 minuter ca 40 besökare i månaden
- Mycket svår handläggningstid: 90 minuter ca 4-6 besökare i månaden

Antagning:

- Handläggningstid från start till mål: 40 minuter ca 900 ansökningar i månaden (genomsnitt)
- Returnerade ansökningar: 25 % av alla inkomna ansökningar. Ny översyn visar att 22% av alla inkomna ansökningar returneras till sökande. Beror bland annat på ej komplett ansökan eller sökande som ej är folkbokförda i kommunen.

Ytterligare kontrollmetoder har tagits fram för att mäta handläggningstider som kommer att implementeras framöver som avser:

- Mäta tiden för besökare att få den första tiden för ett bokad möte med studie- och yrkesvägledare.

- Mäta tiden för svar på mejl (gemensam brevlåda)
- Mäta tiden från första möte till kursstart inom SFI-mottagning
- Mäta tiden från ansökan inkom till beslut meddelas sökande. Mätmetod behöver justeras
- Mäta tiden för svar på mejl (gemensam brevlåda)
- Mäta tiden för handläggning av SFI ansökan, från inkommen handling till anordnare får besked. Mätmetod behöver justeras

Konsument Uppsala:

Konsumentrådgivning: handläggningstid beror helt på ärendet så därför mäts tid till återkoppling. Vi ger svar eller återkopplar till frågeställaren samma dag eller senast nästkommande arbetsdag.

Ett ärende besvaras alltifrån från första kontakten under rådgivningstid = direkt till att ett ärende tar tid att utreda och flera kontakter tas med konsumenten och näringsidkaren. Första kontakten kan vara allt från några minuter till längre samtal på 45-60 minuter.

Budget- och skuldrådgivning:

Vi svarar löpande på förfrågningar med målsättningen att klienterna får kontakt samma dag eller senast nästkommande arbetsdag.

Vi har en väntetid för att få ett bokad besök på ca 4 veckor. Beroende på ärendets karaktär kan det handla om allt från 1 besök till upp mot 100.

Kontakterna kan vara fleråriga och i det fall det blir en skuldsanering beslutad har vi ansvar och är behjälpliga även under skuldsaneringsperioden. Det innebär att det kan vara mångåriga kontakter.

Att mäta handläggningstider inom förvaltningens verksamheter är ett tidskrävande arbete och bygger till stor del på uppskattningar och genom manuell mätning med traditionell klocka, då förutsättningar till stor del saknas för digitala uttag inom de verksamhetssystem som förvaltningen använder. Inom avdelning Vuxenutbildning och Konsument måste i princip all mätning av handläggningstid göras genom manuell mätning, inom avdelning Jobbcenter/Arbetsmarknadsinsatser kan i nuläget endast inskrivningsdatum och avslutsdatum tas ut ur klientdatasystemet Procapita, och inom avdelning Försörjningsstöd och Nyanlända kan förutom inskrivning och avslutningsdatum, i princip endast antal dagar från aktualisering till fattat beslut tas ut ur det digitala klientssystemet, om inte en betydande och tidskrävande utredningsinsats på att mäta andra ledtider som har någon relevans för förståelsen av handläggningen, läggs. Att mäta handläggningstider på ett effektivt sätt kräver moderna digitala verktyg, vilket kräver ett utvecklingsarbete ibland annat inom ramarna för Procapita. Samtidigt krävs också ett mer processororienterat arbetssätt där organisationen möter upp med mer kunskap kring arbetsmoment och delar i tjänsternas utförande, så att mätning av ledtider närmare kopplas ihop med själva handläggningsprocesserna.

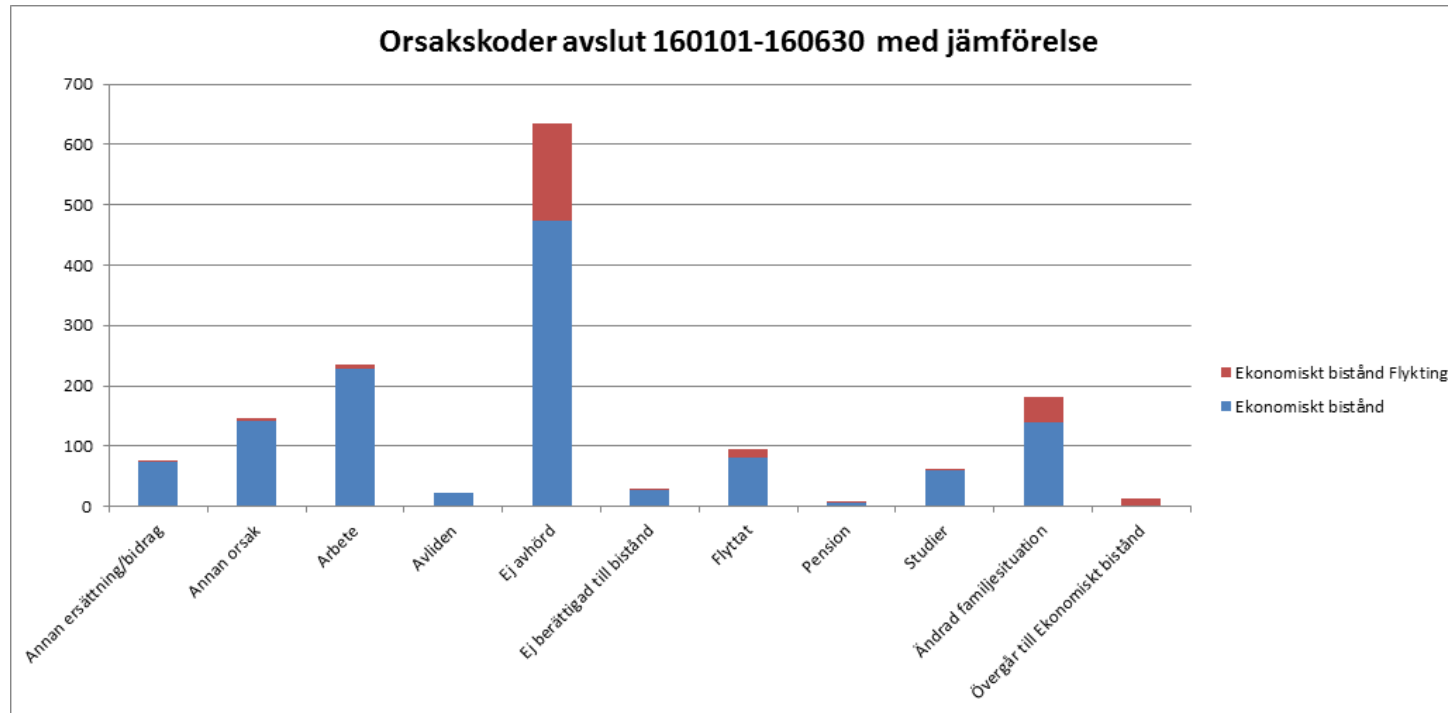
Kontrollmomentet lämnas med åtgärd. För att få bättre kontroll på handläggningstider behöver förvaltningen arbeta med utveckling av sina digitala verksamhetssystem som kan möjliggöra bättre och mer relevant mätning av handläggningstid, i kombination med en mer processororienterad organisation där arbetsmoment i handläggningsprocesserna närmare kopplas ihop med mätning av ledtider. Frågan överlämnas till ledningsgruppen.

11. Hantering av klientprocesser

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av klientprocesser	Kontroll att handläggare och chefer har tillräcklig kunskap om verksamma faktorer i förändringsarbetet med klienter	Kontroll och uppföljning av orsak till avslut av ärenden, genom granskning och dokumentation av orsakskoder för avslut i förvaltningens verksamhetssystem

Kontrollmomentet avser endast avdelning Försörjningsstöd och Nyanlända. Kontrollansvarig är avdelningschef

Redovisning av slutsatser gjorda av avdelning Försörjningsstöd och Nyanlända: Det är vanligare att ärendet avslutas på grund av att de inte avhörts bland de som är registrerade som flyktingar än kategorin ickeflyktingar. Vi ser också bland annat att det är betydligt vanligare att ärendet avslutas på grund av egen försörjning bland de som inte är flyktingar. Under 2017 införs e-ansökan vilket kommer innebära ökad tid till förändringsarbete samt mer individuell kontakt med de klienter som har behov av stöd i förändringsprocessen, detta bör innebära att andra avslutsorsaker än ej avhörts blir vanligare och kan leda till att verksamheten blir bättre på att identifiera framgångsfaktorer.



Avdelningen bedöms efter granskning av inkomsten redovisning ha påbörjat ett utvecklingsarbete för att i enlighet med kontrollmetodens utformning få kontroll på orsaker till avslut i syfte att bygga ett systematiskt uppföljningsarbete till underlag för utveckling. Ur ett internkontrollperspektiv saknas anmärkningar, men huruvida andra åtgärder behöver vidtas i frågan utifrån det som framkommit, lämnas till ledningsgruppen att besluta om.

12. Hantering av Lex Sarah

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av lex Sarah	Kontroll att rutinerna för lex Sarah följs	Kontroll av hur rutiner följs genom redovisning av utredningar, beskrivning av brister och vidtagna åtgärder vid varje tertial

Missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden ska genast rapporteras till den som bedriver verksamheten, och den som bedriver verksamheten ska utreda och avhjälpa, eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål. Kontrollen avser granskning av hur rutiner kring lex Sarah efterlevs. Kontrollansvarig är avdelningschef. Ingen lex Sarah har rapporterats under kontrollperioden.

Eftersom inte någon lex Sarah rapporterats under perioden saknas underlag för granskning enligt kontrollmetod. Förvaltningen bör dock säkerställa att all nyanställd personal kontinuerligt får information om det regelverk och blanketter som gäller för området så att eventuella missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden ska kunna uppstå, dokumenteras och omedelbart åtgärdas.

13. Hantering av beslut om bistånd över 30 000 kronor.

Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod
Hantering av beslut om bistånd över 30 000 kronor	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:-.

Vid individutskottets sammanträden har nedan antal beslut redovisats, för detaljerad redovisning se bilaga 7

21 januari redovisades 4 enskilda beslut.

25 februari redovisades 7 enskilda beslut.

16 mars redovisades 5 enskilda beslut

14 april redovisades 4 enskilda beslut

26 maj redovisades 11 enskilda beslut + tre bordlagda ärenden från 14 april

16 juni redovisades 13 beslut

15 september redovisades 22 beslut.

13 oktober redovisades åtta beslut.

10 november redovisades sex beslut.

8 december redovisades sju beslut.

Totalt har 77 beslut redovisats inför utskottet januari – oktober 2016 vilket kan jämföras med totalt 33 beslut som redovisades under samma period 2015. Alla beslut är fattade enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen, SoL. Utskottet har konstaterat att besluten är fattade i enlighet med lagstiftning, nämndens delegationsbestämmelser och riktlinjer. Kontrollmomentet lämnas utan anmärkning.

Internkontroll 2016- Kontrollpunkt Hantering av delegationsbeslut

Ansökan om projektbidrag – Unga Lär Vuxna Internet på eget språk ULVIS inkom till nämnden 2015-12-10. Beslut fattades av delegat den 2016-02-15 och anmäldes i AMN 2016-02-25.

Ansökan om särskilt verksamhetsbidrag: ABF i Uppsala län inkom till nämnden 2016-03-03. Beslut fattades av delegat 2016-03-14. Beslutet har inte anmälts i nämnd.

Detaljplan för Linnéträdgården samråd, perioden 2016-03-22-2016-05-03, inkom till nämnden 2016-04-18. Beslut fattades av delegat 2016-04-18 och anmäldes i nämnden 2016-05-26.

Beslut om internhyresavtal. Avtalet underskrivet 2016-03-02 och registrerat 2016-04-01. Beslutet är inte anmält i nämnd.

Beslut om föreningsbidrag, projektbidrag till SIU. Beslutet är fattat av delegat 2016-06-23. Beslutet är inte anmält i nämnd.

Yttrande över detaljplan för Centrala Ulleråker. Beslut fattat av delegat 2016-06-20 och anmält i nämnd 2016-09-15.

Beslut om bidrag till Studieförbundet i Uppsala län för dokumentärfilmsprojekt om Gottsunda. Beslut fattat 21 november, anmält i nämnd 8 december.

Yttrande över detaljplan för Östra Sala Backe etapp 2. Beslut fattat av delegat 2016-04-22 och anmält i nämnd 2016-05-26.

Beslut av delegat att utse arkivsamordnare 2016-03-10. Anmält i nämnd 2016-03-16

Alla ärenden är fattade i enlighet med nämndens delegationsordning 2016. Alla ärenden som anmälts till nämnd är anmälda inom rimligt tid. Ett ärende är beslutat på delegation 20 juni och anmält i nämnd 15 september vilket blir på gränsen med tre månader men beslutet fattades strax efter nämndens sista sammanträde innan sommaren och anmäldes vid nämndens första sammanträde efter sommaren.

Hantering av synpunkter och klagomål:

Kvalitetsnätverksgruppen har haft synpunkter på det digitala systemet som är lite omständigt t ex kan bara aviseringar gå till en person inom avdelningen vilket gör att funktionen måste föras över till annan vid längre frånvaro.

Avdelningen har avvaktat enklare rutiner för att sedan gå ut med en informationsatsning riktad till klienterna, vilket troligen förklarar att det har kommit in så få synpunkter.

Kontrollfråga

Kontroll att synpunkter och upptäckta felaktigheter dokumenteras i digitalt system, utreds och åtgärdas

Tio synpunkter har inkommit till försörjningsstöd och nyanlända under 2016 (tom 161208) och alla finns dokumenterade i det digitala systemet. Fem av dessa har lagts in i systemet manuellt (sedan synpunkten nått avdelningen via mail/brev) medan fem av synpunkterna lämnats digitalt via webben. Alla ärenden är utredda och avslutade. Återkoppling har skyndsamt skett till synpunktslämnaren, utöver två anonyma synpunkter där det ej gått att återkoppla.

Fyra synpunkter handlar främst om tillgänglighet. En av synpunkterna handlar om missnöje kring tillgänglighet under handläggarens semester samt hur ansökan hanterats under semesterperioden. Klienten framför att det tagit en vecka att få beslut och att hen därför blev försenad med sina räkningar samt att telefonnummer till vikarierande handläggare saknats under sommarperioden. Ärendet har granskats av enhetschef, från inlämnad ansökan till beslut tog det tre dagar (då behövde ansökan också kompletteras och samma dag som kompletteringen inkom fattades beslutet) och det bedöms vara en skälig tid. Klienten har fått återkoppling via brev med information om att denne alltid kan nå andra handläggare i tjänst via växeln samt att man via sitt kundnummer kan få mycket information av medarbetare i växeln. En annan synpunkt gällande tillgänglighet handlar om en klient som vill träffa avdelningschef och är missnöjd över att avdelningschef inte ringer upp. Svarebrev har skickats från enhetschef med information om att avdelningschefen ej har möjlighet att ta emot besök som avser handlägningsfrågor i enskilda ärenden. Klienten uppmanas att kontakta sin socialsekreterare gällande frågor som rör ekonomin, samt överklaga beslut till förvaltningsrätten om hen inte är nöjd med beslut gällande ekonomin. Vidare finns en synpunkt om att klienten inte får tag på sin handläggare via e-post samt att denne fått brev med en icke-fungerande mailadress till hela avdelningen för försörjningsstöd. Alla brevmallar har gått igenom sedan denna synpunkt inkom och det finns ingen ogiltig adress på dessa. Vidare har avstämning med enhetscheferna skett och alla handläggare lämnar ut sina e-post adresser till klienter och kan kommunicera via mail med de som vill. Då uppgiftslämnaren var anonym har uppföljning ej kunnat ske gällande vilken blankett personen menade samt vilken handläggare som ej anses ha varit tillgänglig via e-post.

Slutligen inkom en synpunkt gällande svårigheten att få kontakt med mottagningen via telefon, när man saknar telefon och är beroende av att komma till receptionen för att ringa på vissa tider. Personen ansåg att väntetiden i telefonen var för lång (ca 40 minuter) och när

personen kom fram till socialsekreteraren upplevde denne ett dåligt bemötande i och med ifrågasättande av situationen. Personen påtalar nu behov av matpengar, men orkar inte kontakta försörjningsstöd via telefon igen. Synpunktslämnaren kontaktades via e-post av enhetschef, information ges om att man alltid kan nå försörjningsstöd via forsorjningsstod@uppsala.se om man har svårt att komma fram på telefon och personen informerades om hur denne kan ansöka om matpengar. Synpunkten gällande bemötande tas med berörd handläggare.

En synpunkt är kategoriserad som ”tjänstens genomförande och innehåll”. Det är en anonym anmälan gällande en person som uppges ha försörjningsstöd och där synpunktslämnaren uppger att vissa uppgifter inte stämmer kring personens familjerelationer. Kontroll har gjorts av personen som anmälan avser, men denne är ej aktuell inom försörjningsstöd. Två synpunkter handlar sammantaget om information. Den ena är ett brev som inkommit till försörjningsstöd från en klient via IVO och det innehåller flera synpunkter gällande handläggningen av personens ärende. Klienten anser att denne får för sena svar på mail, att gynnande beslut har ändrats, att socialtjänsten hämnats genom att göra en orosanmälan samt att socialtjänsten ställt krav på personen trots att denne varit sjukskriven. Svarebrev har skickat till klienten från enhetschef, gällande mail har detta granskats och personen har fått svar första helgfria dag sedan det sändes, gällande gynnande beslut informeras personen om att en ny utredning av rätt till bistånd sker varje månad. Vidare informeras om socialtjänstens anmälningsskyldighet vid oro för barn samt att socialtjänsten kan ställa krav på att man medverkar i utredning. Klienten erbjuds besökstid om det fortfarande finns frågor som är oklara. Den andra synpunkten som berör information handlar om hur man ska få tillgång till magasinerade ägodelar när man saknar medel för att hämta ut dem och betala avgiften. Personen har kontaktats av socialsekreterare på mottagningen och fått information om hur hen kan ansöka om kostnaden.

Två synpunkter är kategoriserade som övrigt. Den ena handlar om att man har råd att gå till frisören när man inte har försörjningsstöd och att man måste redovisa sina kostnader med kvitto. Svarebrev har skickats gällande att socialtjänsten efterföljer den beloppsbilaga som fastställts av regeringen avseende olika kostnader samt att rutiner efterföljs gällande hantering av ansökan för de som är aktuella inom socialtjänsten. Den andra synpunkten som kategoriserats som övrigt ifrågasätter varför kaloribehov inte beaktas när man söker försörjningsstöd, matnormen borde vara individuellt anpassad utifrån det. Svaremail skickas med information om att det är regeringen som fastställer beloppen i riksnormen varje år och att de är baserade på Livsmedelsverkets näringsrekommendationer. Information ges om att beloppen i riksnormen kan räknas till både en högre och en lägre nivå om det finns särskilda skäl för det i ett enskilt fall.

En positiv synpunkt gällande bemötande har inkommit. Det är en klient som påtalar att denne med flera upplever att försörjningsstöd arbetar bra och målmedvetet och hjälper till på många sätt. Att dennes handläggare ställt upp mycket och att handläggarens kollegor också är bra. Personen vill tacka hela socialtjänsten för ett bra och viktigt arbete. Synpunkten är anonym och inkom via brev till en enhetschef men berörd handläggare och dennes enhet har fått ta del av synpunkten.

Rutiner finns inom avdelningen för hur synpunkter ska tas emot, utredas och återkopplas. Dessa rutiner efterföljs. De synpunkter som hittills inkommit har inte föranlett någon ändring i rutiner, tillgänglighet eller annat men alla utom de med anonym avsändare har besvarats och i många fall har de föranlett granskning av personens ärende, genomgång av b la brevmallar samt samtal med berörda handläggare.

Det är fortfarande få synpunkter som inkommer till avdelningen trots att möjlighet nu finns att lämna synpunkter digitalt (möjlighet att lämna synpunkter på papper eller annat sätt finns också kvar). Ett utvecklingsområde är att fortsätta informera klienter både via handläggare och ev. anslag om att den digitala synpunktshanteringen finns tillgänglig på uppsala.se.

FÖRSÖRJNINGSSTÖD OCH NYANLÄNDA,
ARBETSMARKNADSFÖRVALTNINGEN

TILLFÄLLIGT BOENDE

KOSTNADER OCH ANTAL

2016

EN UPPFÖLJNING AV EKONOMISKT BISTÅND
FÖR TILLFÄLLIGT BOENDE
– JANUARI TILL NOVEMBER 2016



FÖRSÖRJNINGSTÖD OCH NYANLÄNDA, ARBETSMARKNADSFÖRVALTNINGEN

EN UPPFÖLJNING AV HUR MYCKET EKONOMISKT BISTÅND SOM BETALATS UT FÖR TILLFÄLLIGA BOENDELÖSNINGAR, SAMT ANTAL BOENDE OCH HUSHÅLLSAMANSÄTTNING JANUARI TILL NOVEMBER 2016

INNEHÅLL

Innehåll.....	2
Begränsningar och metodik.....	2
Översikt och resultat.....	3
Ekonomiskt bistånd till TF boende per modul.....	4
Slutsats och analys – Kostnader.....	6
Sammanställning unika hushåll i TF-boende 1601-1610	7
Slutsats och analys – unika hushåll i tillfälligt boende	8

BEGRÄNSNINGAR OCH METODIK

- Datan har hämtats genom sammanställningsverktyget i journalsystemet ProCapita. Söktermerna har varit utbetalningsdag, belopp, och i vilken modul ärendet har registrerats (ekonomiskt bistånd alternativt ekonomiskt bistånd flykting). Datan har sedan behandlats i MS Excel.
- Uppföljningen har endast tittat på registerledaren och har alltså inte tagit hänsyn till hur många som ingått i hushållet som tagit emot biståndet.
- Uppföljningen har heller inte tagit hänsyn till vilken månad biståndet är avsett för, utan endast det datum biståndet betalades ut.
- Uppföljningen tar inte hänsyn till vem som har mottagit biståndet och gör ingen särskilnad mellan de mottagare som fått kontinuerligt bistånd över flera månader och de som fått bistånd enstaka gånger.
- Utbetalningarna måste ha registrerats korrekt i journalsystemet för att de ska tas med i uppföljningen. Det finns alltid en risk att den mänskliga faktorn har inneburit att utbetalningar för tillfälligt boende har gjorts utan att registrerats på korrekt sätt, eller att utbetalningar som inte avser tillfälligt boende har tagits med i uppföljningen på grund av att de varit felregistrerade.

ÖVERSIKT OCH RESULTAT

Kostnaderna för tillfälligt boende har ökat de senaste åren.

År	Summa TF boende (utb datum)	Snitt per månad
2013	4 083 801,00 kr	340 316,75 kr
2014	3 119 823,00 kr	259 985,00 kr
2015	6 586 825,00 kr	548 902,00 kr
160101-161130	10 064 468,00 kr	914 952,00 kr

Det är därför intressant att göra en djupare uppföljning av hur dessa kostnader ser ut.

953 utbetalningar har konterats för tillfälligt boende från första januari till sista november 2016.

Det finns två moduler i journalsystemet procapita – en för ekonomiskt bistånd och en för ekonomiskt bistånd flykting. I denna uppföljning gjordes **292** utbetalningar till flyktingregistrerade samt **661** utbetalningar till hushåll registrerade på det andra sättet. Bland de som mottagit bistånd för tillfälligt boende (en eller flera gånger) fanns det **336** unika hushåll, under perioden.

Den genomsnittliga utbetalningen per hushåll, båda modulerna inräknat, är **10 561** kronor.

Totalt har **10 064 468** kronor betalats ut i ekonomiskt bistånd för tillfälligt boende under perioden. Den genomsnittliga månadskostnaden är alltså **914 952** kronor.

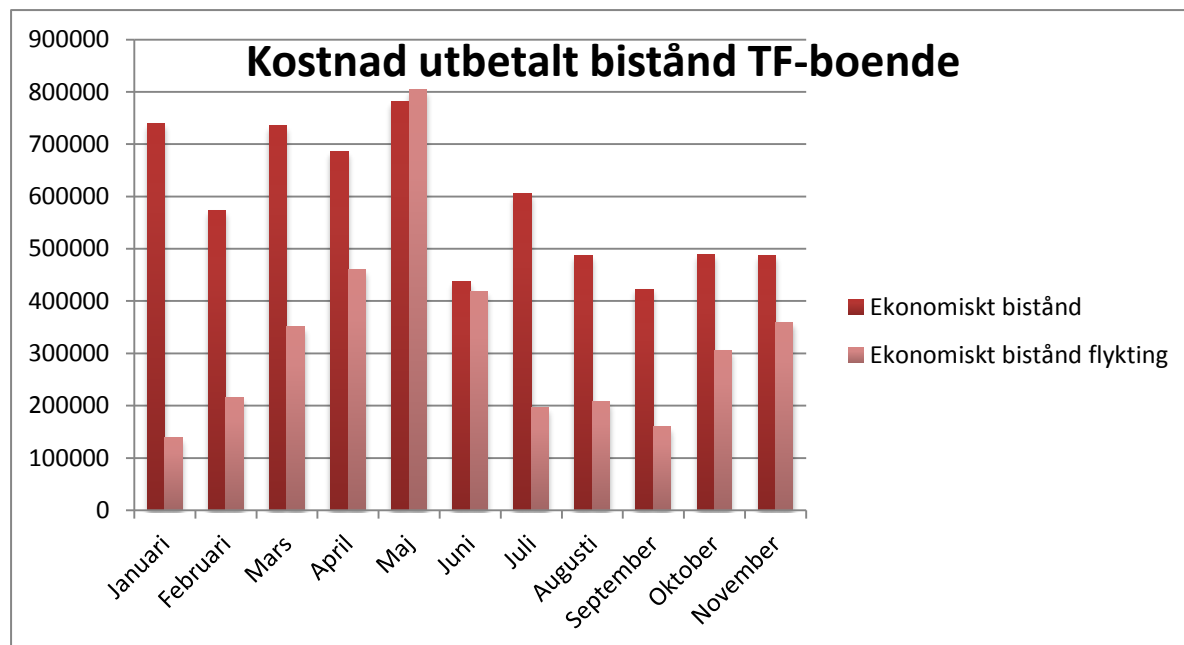
Jämfört med det totala ekonomiska biståndet (**251 375 240** kronor) utgör det ekonomiska biståndet för tillfälligt boende **4 %** av kostnaden.

Här följer en sammanställning av periodens bistånd för TF-boende (båda modulerna)

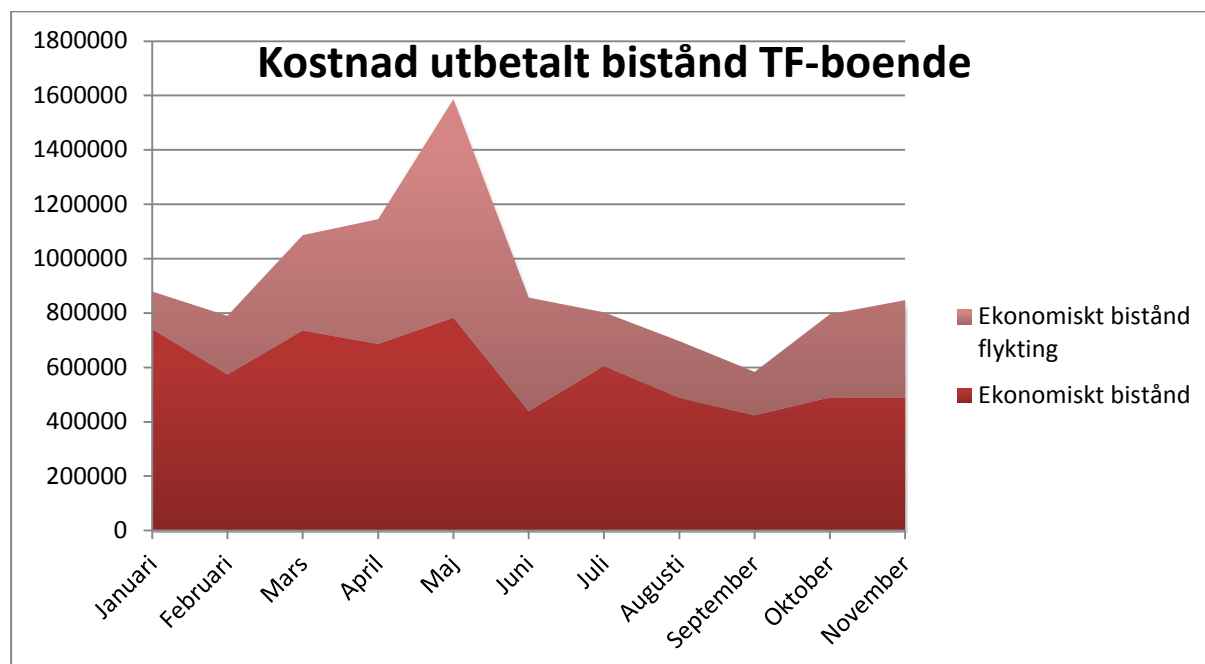
Sammanställning	Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November
Summa	878531	788671	1086093	1145352	1586407	856053	801863	695718	582849	795553	847378
Medel	8367	8480	11197	11808	12018	10975	11137	12206	10597	9944	9740
Antal utbet.	105	93	97	97	132	78	72	57	55	80	87

EKONOMISKT BISTÅND TILL TF BOENDE PER MODUL

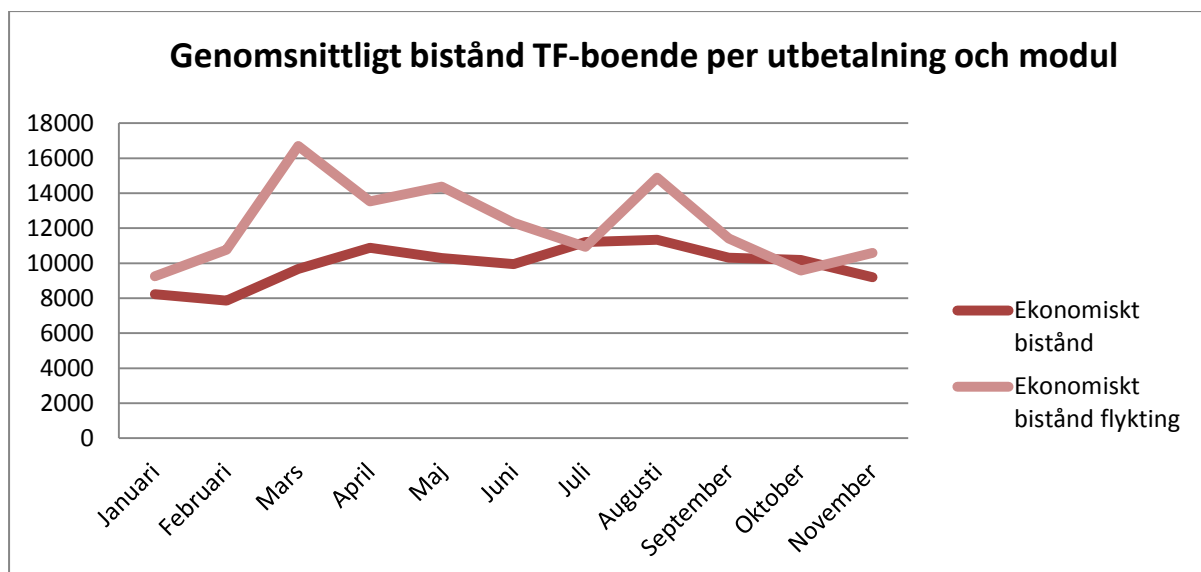
När vi delar upp per modul är det några saker som framträder, framförallt var kostnaden hög för flyktingregistrerade i maj månad, trots att de utgör en mindre del av underlaget.



Här redovisas samma siffror fast staplat, så att den totala kostnaden per månad tydligt framgår

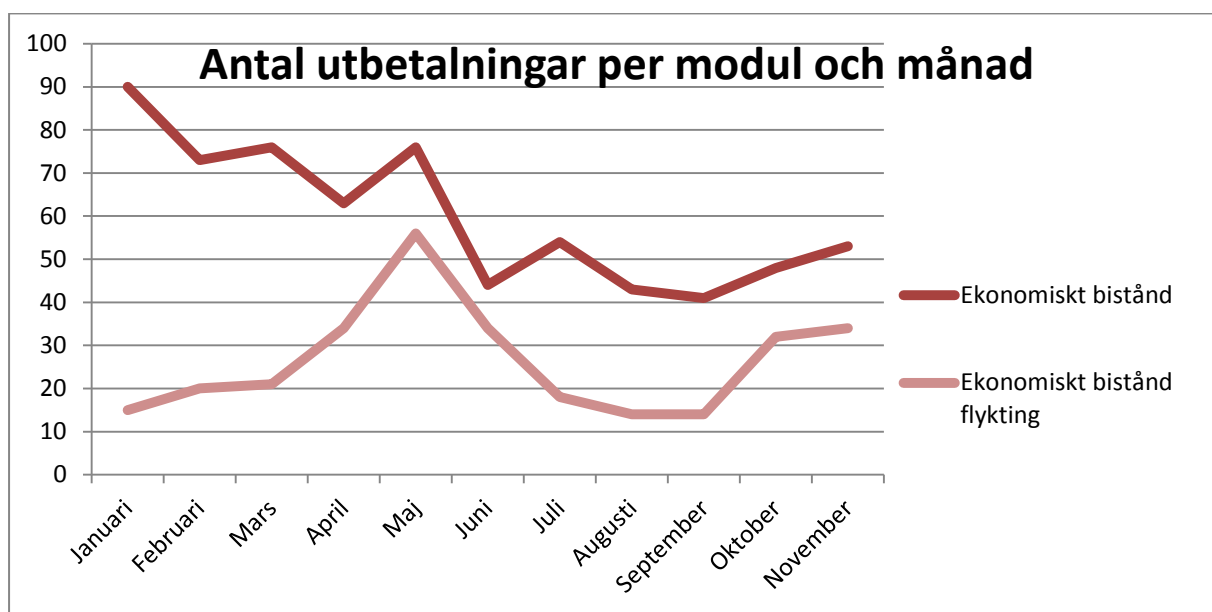


Vi tittar på genomsnittskostnad och antal utbetalningar för respektive modul:



Vi kan hitta förklaringar till detta; dels ser vi ovan att genomsnittskostnaden nästan konsekvent är högre för flyktingregistrerade. En hypotes är att hushållen genomsnittligen är större samt att nyanlända har färre egna inkomster, vilket innebär att ett högre bistånd måste betalas ut.

Vi ser också att det var långt fler utbetalningar till flyktingregistrerade ärenden under maj månad än det varit tidigare månader.



Efter att ha gjort stickprov i journaler kan det slås fast att ett antal hushåll beviljats retroaktivt bistånd för tillfälligt boende i maj. Tillsammans förklarar den högre genomsnittskostnaden och de fler (retroaktiva) utbetalningarna varför kostnaden för tillfälligt boende var exceptionellt hög för flyktingregistrerade hushåll i maj.

SLUTSATS OCH ANALYS – KOSTNADER

Utvecklingen går i rätt riktning. Antalet utbetalningar, den genomsnittliga kostnaden per utbetalning, och antalet utbetalningar sjunker. Vi tror att det beror på flera åtgärder som vidtagits under 2016.

- Regelbundna uppföljningar av hushåll i tillfälligt boende. Det leder till att Försörjningsstöd och Nyanlända får bättre överblick över hur läget ser ut, och kan ringa in de hushåll där extra insatser kan behövas för att de ska få ett eget kontrakt, vilket leder till lägre boendekostnad. Vi har sett många exempel på att uppföljningssamtal med handläggare och klienter har gett goda resultat. Uppföljningarna har också gjort det möjligt att upptäcka fler felkonterade utbetalning, att korrigera dessa och att belysa vikten av att kontera korrekt.
- Abonnerande av vandrarhem har generellt sett sänkt kostnaden per hushåll, och också lett till att tillgängligheten av boendeplatser har blivit större, och lättare att överskåda.
- Tillgången till specialiserade handläggare för tillfälligt boende har lett till en mer kritisk granskning av de ärenden där klienter säger sig vara i behov av tillfälligt boende. På så sätt har vi i högre grad kunnat tillförsäkra att endast de som faktiskt har behov av tillfälligt boende beviljas detta, och därmed sjunker kostnaden. I synnerhet infördes en mer strikt linje under sommaren, främst mot egenbosättande flyktingar (EBOs) och till de familjer som anknyter till vuxen.

Även om vi befinner oss i en tid där många flyktingar söker boende i Uppsala – och har svårt att hitta egna kontrakt utifrån den rådande bostadssituationen – så ser vi att det är betydligt fler hushåll registrerade i modulen ekonomisk bistånd som tycks vara i behov av tillfälligt boende än de som är registrerade i flyktingmodulen, sett till såväl antal utbetalningar som antal boende.

SAMMANSTÄLLNING UNIKA HUSHÅLL I TF-BOENDE 1601-1611

Tillfälligt boende	Försörjn.stöd + Nyanlända	Försörjn.stöd	Nyanlända	Försörjn.stöd	Nyanlända
	jan - april	maj - aug	maj - aug	sept - nov	sept - nov
	92	95	38	64	37
Pågående tf boende hushåll					
>12 månader	4		1	5	
6-12 månader	10	9	1	11	4
3-6 månader	11	17	1	8	7
0 -3 månader	12	32	2	12	9
SUMMA	37	58	5	36	20

Avslutade tf boende hushåll					
6-10 månader	8	2	2	5	1
3-6 månader	8	9	5	5	3
1 vecka- 3 månader	26	25	20	16	11
< 1 vecka	9	1	6	2	2
SUMMA	51	37	33	28	17

Sagahemmet+Flersteg hushåll	4	5	0	8	
------------------------------------	---	---	---	---	--

Bosoc. Kontrakt					
Ej ansökt	27			1	4
Ansökt	12			15	5
Bifall	3		3	2	
Avslag	23		1	7	
Återtagit	2				
Ingen uppgift	25		34	39	28
SUMMA	92		38	64	37

Familjetyp					
Ensam kvinna utan barn	8	1	2	4	
Ensam man utan barn	36	28	8	24	11
Gift/sambo utan barn	3		0	2	1
Kvinna med barn	20	18	11	24	16
Man med barn	1	1	3	5	2
Gift/sambo med barn	24	10	14	5	7
SUMMA	92	58	38	64	37

Sammanställningen täcker inte samma period som kostnadsanalysen, eftersom varje enskild journal måste granskas.

Perioden som redovisas är 160101-161130.

Först efter april beslutades att flyktingregistrerade ärenden skulle särredovisas (dock redovisas här inte samtliga flyktingregistrerade ärenden, endast de som handläggs vid enheten för nyanlända). De som är flyktingregistrerade men inte handläggs på enheten för nyanlända ingår i datan i kolumnerna Försörjningsstöd.

SLUTSATS OCH ANALYS – UNIKA HUSHÅLL I TILLFÄLLIGT BOENDE

Precis som med kostnaderna ser vi en relativt positiv utveckling, vilket är naturligt eftersom kostnaden är tätt knuten till antal hushåll i behov av tillfälligt boende.

- Vi ser att antalet avslutade hushåll är högt i andra tertialen. Det är under samma period som vi inför in en policy om mer kritisk granskning innan beslut, särskilt mot egenbosättande flyktingar (EBOs) samt anknytande till vuxen.
- Vi ser också att antalet pågående hushåll minskar något i september-oktober, jämfört med andra tertialen, men att det är färre avslutade hushåll. Man bör dock vara försiktig med att dra slutsatser utifrån jämförelsen med tidigare perioder, eftersom det är en kortare mättid. Men det skulle kunna bero på att man har lyckats bra med att se till att endast de som faktiskt inte har några andra alternativ erbjuds boendeformen tillfälligt boende.
- Vi kan konstatera att barnperspektivet har genomslag och att det i hög grad är barnfamiljer som erbjuds tillfälligt boende – man kan dra slutsatsen att det är svårare att få tillfälligt boende genom försörjningsstöd om barn inte finns i hushållet. Det är särskilt tydligt bland de ärenden som handläggs av Enheten för Nyanlända.
- Vi kan också konstatera Uppsalas nya bostadsförmedling har inneburit ökad transparens för oss, då vi antar att de flesta som står i bostadskö ansöker om bistånd för avgiften. Om klienten bor i tillfälligt boende men inte ansöker om avgift för bostadskö finns det skäl att reagera.
- Insatsen kommunal borgen (där klienten tecknar kontrakt direkt med hyresvärd och kommunen fungerar som borgenär) har varit lyckad och har hjälpt många till egna kontrakt. Framöver bör vi kanske granska möjligheterna till den insatsen för de hushåll som är i behov av tillfälligt boende

Klienternas kontakt med boendeenheter är det svårt att dra några slutsatser utav eftersom vi inte har någon egentlig insyn. Vi anser dock att det vore önskvärt med en tätare samverkan med boendeenheter för att underlätta för de klienter som vi bedömer har behov av bostadssocialt kontrakt.

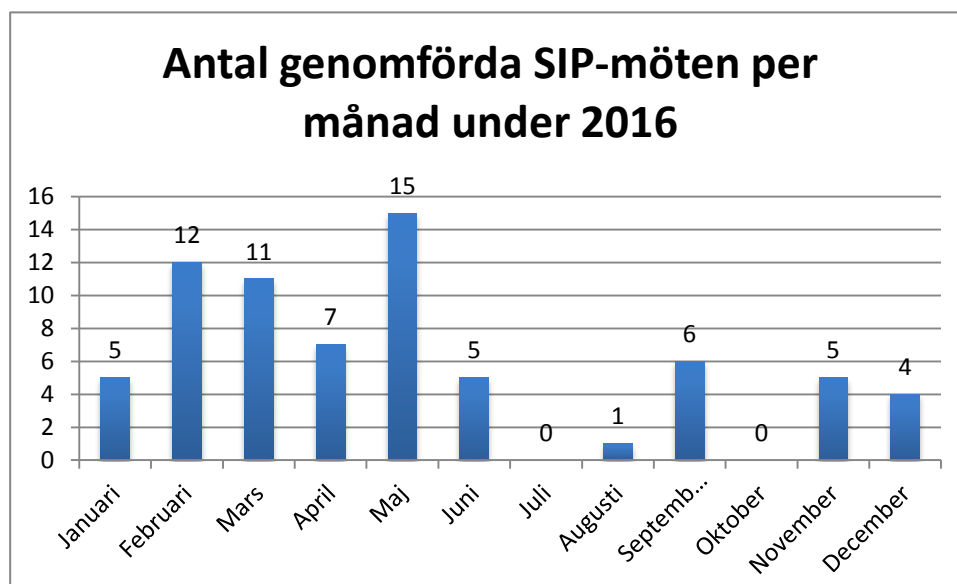
Hantering av samverkan i klientprocesser:

Detta dokument redovisar en sammanställning av de SIP-möten som har genomförts via SIP-samordnare på försörjningsstöd under perioden 2016-01-01 – 2016-12-09. Handläggarna på försörjningsstöd har delegation att själva anordna en SIP varför det totala antalet utförda SIP-möten inom verksamheten kan överstiga det antal som redovisas i denna rapport. Resultatet av de olika kategorier som redovisas kan även vara icke-representativt på grund av denna faktor.

Datamaterialet har inhämtats på två olika sätt. Inhämtande av ålder, kön, datum och typ av möte har sammanställts i samband med att SIP-mötet genomförts. Underlaget som de andra kategorierna grundas på har inhämtats i efterhand i samband med att denna rapport skrivs. Detta har inneburit att det i de sistnämnda kategorierna finns ett bortfall på två personer då det ej varit möjligt att i efterhand insamla uppgifterna som behövs.

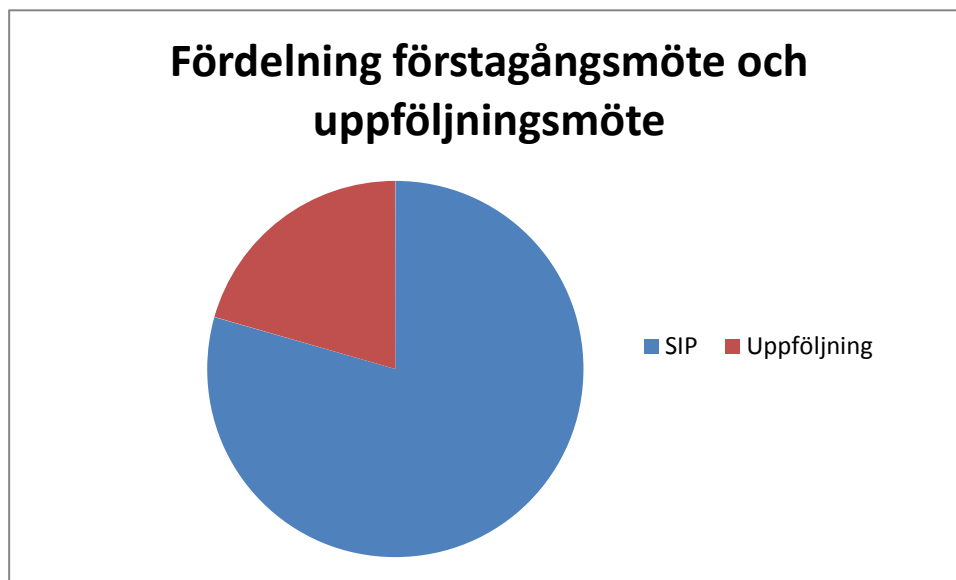
GENOMFÖRDA SIP-MÖTEN

Under perioden 2016-01-01 – 2016-12-09 har det genomförts 73 SIP-möten via SIP-samordnare hos försörjningsstöd och nyanlända. Antalet möten under året är något snedfördelade.



I tabellen syns det att det under perioden februari till maj har genomförts betydligt fler möten per månad än under resterande del av året. Anledningen till att antalet är lågt under sommarmånaderna kan bero på att det är svårt att hitta en mötestid som alla berörda kan delta på med hänsyn till semesterperiod samt att den personal som ansvarade för detta hade mötesstopp. Att andelen möten under hösten understiger kan bero på att ny rekrytering av SIP-samordnare har pågått.

SIP-möten behöver ibland uppföljningsmöten för att kunna säkerställa att det som bestämts har genomförts samt sätta nya mål framåt. Gällande rutin för SIP visar att det i första hand är den enskilde handläggaren som ansvarar för uppföljningsmötet vilket gör att denna bild troligtvis är något missvisande då den endast inkluderar de uppföljningar som SIP-samordaren ansvarat för.



MÅLGRUPP

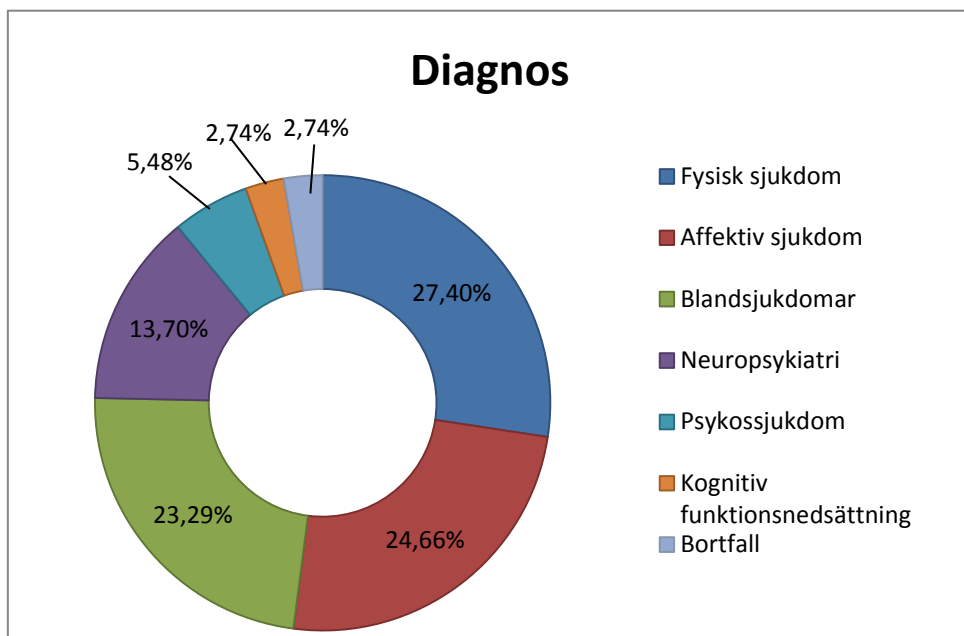
Målet med rapporten är utöver att redovisa antal även att kartlägga vilka målgrupper SIP vänder sig till inom verksamheten. Generellt vänder sig metoden till alla klienter som har en pågående kontakt med landstinget och kommunen. I dessa fall är det viktigt att samordna planering för att rätt insats ska komma i rätt tid.

Diagnos

Personerna som har varit aktuella för SIP har olika funktionsnedsättningar eller besvär som gör att det finns en kontakt både med landstinget och kommunen. Här redovisas vilka diagnosticerade besvär som individerna som varit aktuella för SIP har haft i samband med att SIP-mötet genomfördes.

Diagnoserna har kategoriserats i 7 olika kategorier. *Fysisk sjukdom* innebär att personen enbart har en somatiskt diagnosticerad problematik. *Affektiv sjukdom* innebär att individen har en psykiatrisk diagnos som tillhör målgruppen för affektiva mottagningen på psykiatrin. Detta innefattar bland annat ångestproblematik, depression och PTSD. *Blandsjukdomar* inkluderar de individer som har flera diagnosticerade besvär. Den vanligaste blandproblematiken i detta underlag är affektiv- och fysisk sjukdom vilket omfattar 65 % av de 17 personer som ingår i denna kategori. 18 % av personerna i denna kategori har fysisk- eller psykisk sjukdom tillsammans med en missbruksproblematik. Kategorin för *neuropsykiatri* innefattar personer som har en neuropsykiatrisk diagnos, vilket är bland annat ADHD och autism. *Psykosjukdomar* omfattar personer som lider av psykosjukdom som exempelvis schizofreni. *Kognitiv funktionsnedsättning*

innebär att personen har en intellektuell funktionsnedsättning. I denna sammanställning finns det ett bortfall av data om totalt 3 % (2 individer).

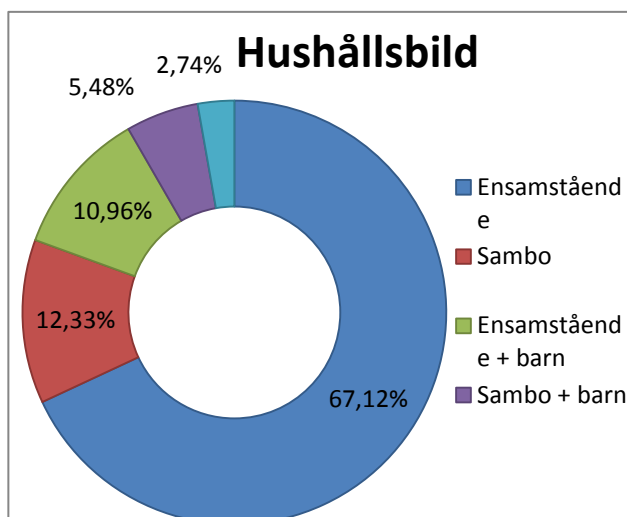


Det framgår att den vanligaste diagnosen i de redovisade kategorierna är fysisk sjukdom. De olika psykiatriska diagnoserna har separerats vid redovisningen för att ge en tydligare bild av vilka olika diagnoser som förekommer hos individer som får SIP initierat via försörjningsstöd och nyanlända. Den mest förekommande psykologiska problematiken hos individerna är någon form av affektiv sjukdom vilket 25 % av personerna är diagnosticerade med. Sammanslaget är gruppen med affektiv- eller psykossjukdom något större än gruppen med enbart fysisk sjukdom.

Hushållsbild

I sammanställningen har information kring individens hushållsbild insamlats. De kategorier som har framträtt är *ensamstående*, *ensamstående med barn*, *sammanboende* (vilket inkluderar både gifta och sambos som bor tillsammans), *sammanboende med barn* samt *gift med make/maka utomlands*. I denna kategori finns det ett bortfall på två personer (3 %).

Det framgår av datamaterialet att SIP främst har använts för ensamstående personer utan barn. Detta då 2/3 av de SIP-möten som har genomförts har använts för denna målgrupp. Det framgår även av datamaterialet att antalet ensamstående som

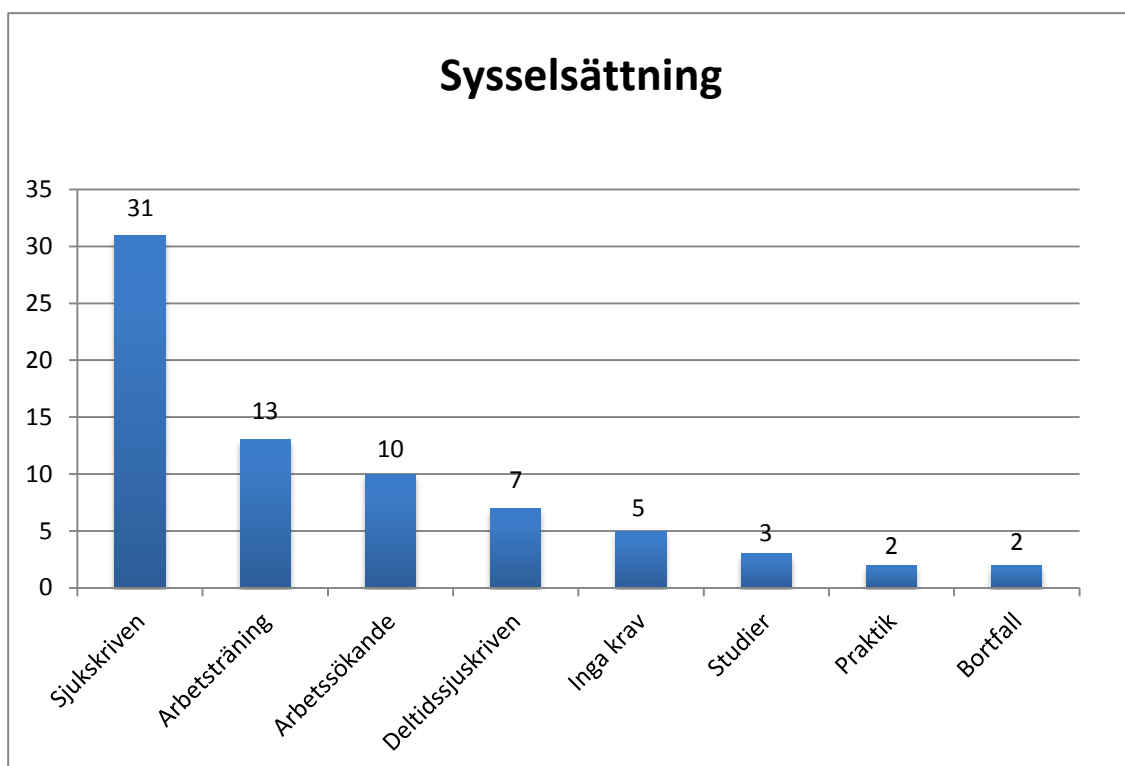


erhållit SIP relativt de andra målgrupperna, utan att ta hänsyn till barn i hushållet, uppgår till 78%. Hushåll som har hemmavarande eller umgängesbarn omfattar 16% av alla genomförda SIP-möten under 2016.

Att ensamstående hushåll är överrepresenterade kan eventuellt bero på att hushåll med barn kan ha stödinsatser för barnen från andra instanser som tillgodoser även föräldrarnas behov.

Sysselsättning

Kategorierna under sysselsättning avser den huvudsakliga sysselsättningen som funnits för individen i samband med att SIP-mötet har genomförts. Sysselsättningen har kategoriserats i 7 olika grupper. Den mest förekommande sysselsättningen är *sjukskriven* på heltid. Detta innefattar alla personer i underlaget som har ett sjukskrivningsintyg på 100 %. *Arbetsträning* innebär att personen arbetstränar via Arbetsförmedlingen eller Jobbcenter. De individer som ingår i gruppen *arbetsökande* är de som varken arbetstränar eller praktiserar men har sin huvudsakliga sysselsättning via Arbetsförmedlingen och/eller Jobbcenter. I gruppen för *deltidssjukskriven* redovisas de individer som har en sjukskrivning på deltid. Vissa av individerna i denna kategori har sysselsättning på deltid som exempelvis SFI-studier eller arbetsträning. Gällande personer som i denna sammanställning kategoriseras med sysselsättning *inga krav* kan det vara bristfälligt dokumenterat kring om det finns aktuella sjukskrivningsintyg eller inte för klienten. Utöver detta finns det även individer med försörjningsstöd som inte har krav på sysselsättning då handläggare har bedömt att det finns så stora arbetshinder. Kategorin för *studier* omfattar personer som studerar samt går på Nyby Vision. *Praktik* innebär att individerna i denna grupp går på praktik antingen via Jobbcenter eller Arbetsförmedlingen. I kategorin finns även två bortfall.

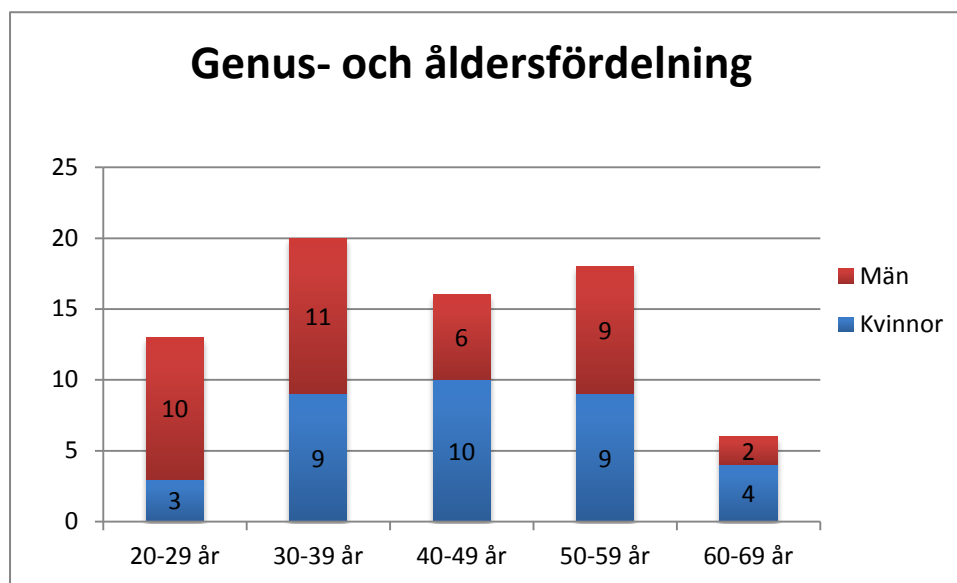


Detta visar på att SIP inte enbart används för personer som är sjukskrivna utan även för personer som har andra sysselsättningar.

Genusperspektiv och ålder

Åldersfördelningen för de individer som har haft en SIP under 2016 är relativt jämn. Medelåldern är 41 år och medianåldern är 42 år. Könsfördelningen i målgruppen som helhet är även den jämn fördelad med 48 % kvinnor och 52 % män.

Genom att väga in både ålder och kön i diagrammet syns dock att män är överrepresenterade för SIP i åldersgruppen 20-29 år. Kvinnor är överrepresenterade i åldersgruppen 40-49 år. Det är inte fastställt om detta är en signifikant skillnad.



SAMMANSTÄLLNING

Verksamheten har sett stora fördelar med att initiera SIP, det leder till en tydligare målorientering i ofta komplexa ärenden. Detta innebär en snabbare väg mot annan försörjning och en ökad medverkan för klienter. Under 2017 kommer SIP-samordningen utökas till en heltidstjänst.

Väntetid i antal dagar från aktualisering till beslut januari – februari *samt* september – oktober 2016

September – oktobers mätning

Vad som är mätt:

584 aktualiseringar av typen ekonomiskt bistånd och ekonomiskt bistånd flykting, skapade i september och oktober.

Hur vi har mätt

Vi har mätt hur långt tidsintervall i dagar det är mellan att en klient aktualiserats och att ett beslut av typen ekonomiskt bistånd beviljas eller ekonomiskt bistånd avslås har fattats i ärendet. Beslutet kan ha fattats senare än i oktober.

Alla aktualiseringar har inte ett matchande beslut och är inte med i underlaget. De allra flesta aktualiseringar under perioden är med, men möjligtvis inte alla. Vi får i vilket fall en god uppfattning om hur lång tidsperiod det generellt är mellan aktualisering och beslut. Måtten är i antal kalenderdagar

Medelvärde: 17,48

Median: 15

Andel med väntetid än 14 dagar eller längre: 55,48%

Problem med måttet:

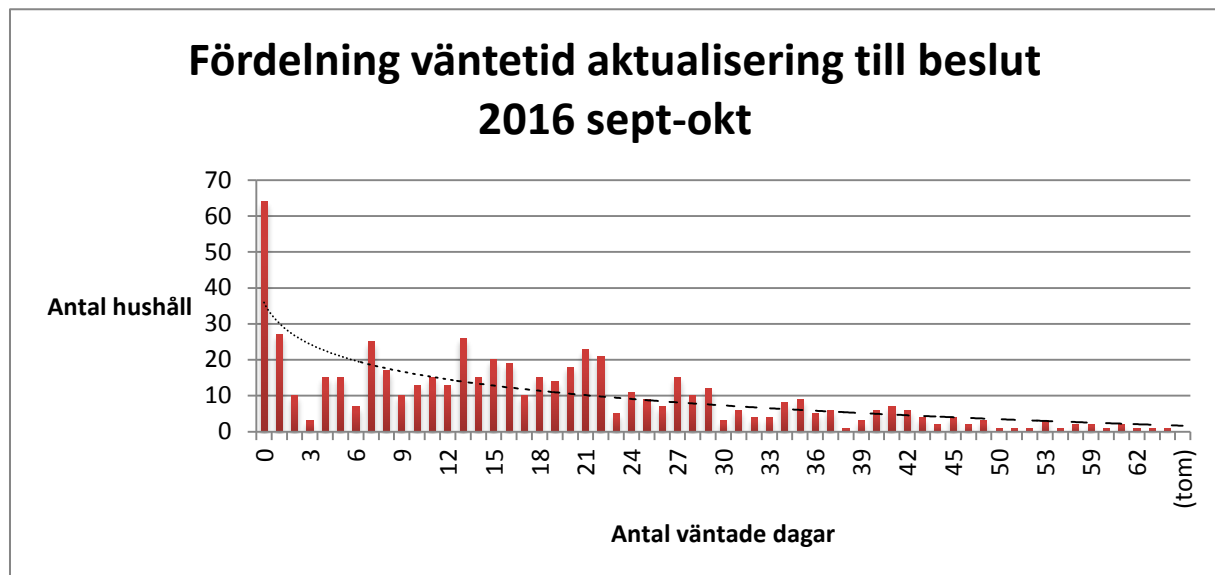
Det finns dock frågetecken kring vad måttet faktiskt mäter. Avser vi att mäta hur länge klienter behöver vänta på försörjningsstöd (handläggningstid)? Eller mäter vi hur tidskrävande ansökningsförfarandet är? Är vi ute efter ett mått på försörjningsstöds effektivitet? I sådana fall är det enligt min mening ett i många hänseenden trubbigt mått, eftersom det är beroende av många externa omständigheter. Det kan vara huruvida ärendet är utredningsbart i närtid, eller om ansökan är komplett eller om försörjningsstöd måste invänta kompletterande information. Måttet påverkas också av teknikaliteter som att man inte kan fatta beslut om ett belopp innan det är klarlagt vilket beloppet är (exempelvis när en klient får en rekvisition). Kostnaden blir inte klar förrän fakturan kommer från butiken.

I vissa fall blir måttet missvisande åt andra hållet då exempelvis en anvisad flykting kommer. Klienten aktualiseras och beslut fattas samma dag, trots att man naturligtvis har arbetat med ärendet tidigare. Måttet gör ingen åtskillnad mellan vanliga ärenden och "akuta" ärenden (oftast framställan om nöd) som av nödvändighet behandlas samma dag.

Resultat och analys:

	Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, väntat längre än 14 dagar (%) Totalt	Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde Totalt	Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, median Totalt
JANUARI - FEBRUARI	60	24	18
SEPTEMBER - OKTOBER	55	17	15

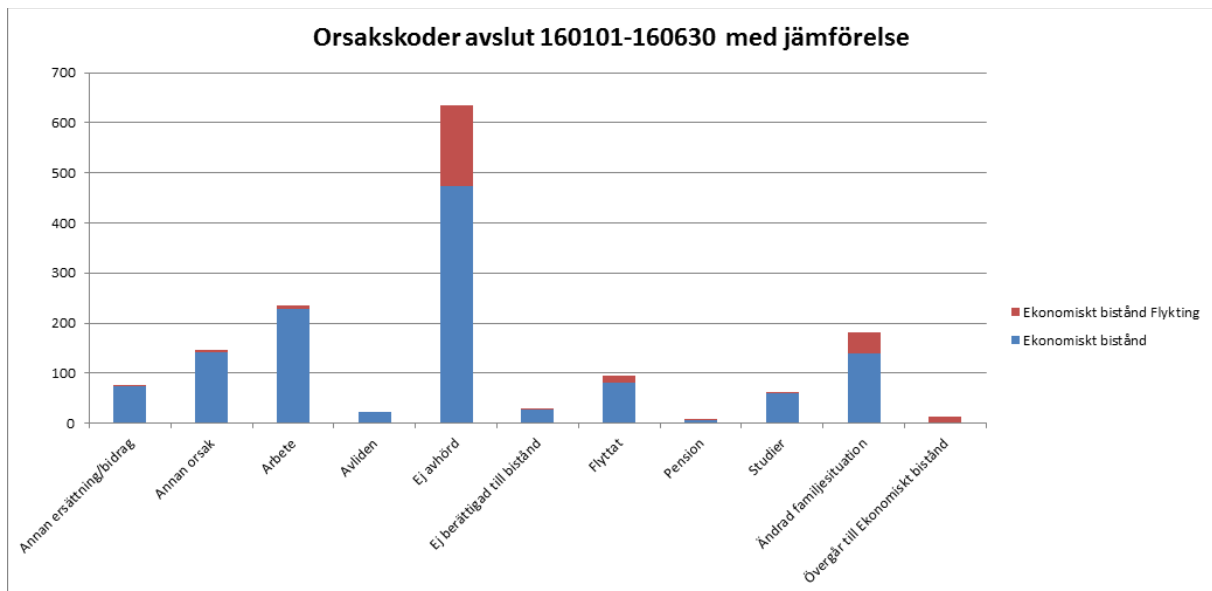
Vi ser en positiv utveckling. Väntetiden har blivit kortare sedan i januari-februari.



Hantering av klientprocesser:

Vi kan exempelvis här dra slutsatsen att det är vanligare att ärendet avslutas på grund av att de inte avhörts bland de som är registrerade som flyktingar. Vi ser också bland annat att det är betydligt vanligare att ärendet avslutas på grund av egen försörjning bland de som inte är flyktingar (inte helt oväntat kanske).

Under 2017 införs e-ansökan vilket kommer innebära ökad tid till förändringsarbete samt mer individuell kontakt med de klienter som har behov av stöd i förändringsprocessen, detta bör innebära att andra avslutsorsaker än ej avhörts blir vanligare och kan leda till att verksamheten blir bättre på att identifiera framgångsfaktorer.



Internkontroll 2016 – kontrollpunkt Hantering av beslut över 30 000 kronor

Vid individuskottets sammanträde 21 januari redovisades 4 enskilda beslut.

Enhet 2 redovisade två beslut

Enhet 4 redovisade ett beslut

Enheten för nyanlända redovisade ett beslut.

Två beslut avsåg tillfälligt boende på vandrarhem. Ett beslut hyresskuld och ett beslut komplettering + hyra två månader.

Vid individuskottets sammanträde 25 februari redovisades 7 enskilda beslut.

Enhet 1 redovisade två beslut.

Enhet 2, 3 och 4 redovisade ett beslut vardera

Enheten för nyanlända redovisade två beslut.

Två beslut avsåg tillfälligt boende på hotell och vandrarhem

Fyra beslut avsåg uppehälle samt flera månaders hyra. Ett beslut avsåg hemutrustning.

16 mars redovisades 5 enskilda beslut

Enhet 1 redovisade två beslut

Enhet 2 redovisade ett beslut

Enheten för nyanlända redovisade två beslut.

Ett beslut avsåg hyra tre månader samt ett beslut tillfälligt boende på vandrarhem med uppehälle en månad. Ett beslut avsåg uppehälle 2 vuxna + 4 barn samt inneboendehyra, två beslut avsåg hyreskostnader samt hyra och uppehälle.

14 april redovisades 4 enskilda beslut

Enhet 1 redovisade ett beslut

Enhet 3 redovisade två beslut

Enheten för nyanlända redovisade ett beslut.

Två beslut avsåg hyra till vandrarhem och ett beslut var uppehälle samt hög hyra

26 maj redovisades 11 enskilda beslut + tre bordlagda ärenden från 14 april

Enhet 1 redovisade två beslut

Enhet 3 redovisade tre beslut

Enheten för nyanlända redovisade nio beslut (tre bordlagda från 14/4)

Ett ärende gällde återkrav enligt 91 § kap SoL (tagit emot felaktig utbetalning), sju ärenden avsåg tillfälligt boende på vandrarhem, resterande sex ärenden dubbelhyror, en hyresskuld och en hög hyra och stor familj.

16 juni redovisades 13 beslut

Enhet 1 redovisade två beslut (samma familj)

Bilaga 7
AMN Uppföljning Internkontroll 2016

Enhet 2 redovisade ett beslut

Enhet 3 redovisade två beslut

Enheten för nyanlända redovisade åtta beslut.

10 beslut avsåg ärenden med tillfällig boende på vandrarhem, två beslut innefattade komplettering samt hög hyra och ett beslut var komplettering för stor familj (2 vuxna + 7 barn)

15 september redovisades 22 beslut.

Enhet 1 redovisades två beslut

Enhet 2 redovisades fem beslut

Enhet 3 redovisades fyra beslut

Enheten för nyanlända redovisades 11 beslut.

15 beslut avsåg ärenden med tillfälligt boende på vandrarhem. Resterande avsåg komplettering för stora familjer samt dubbla/tredubbla hyror.

13 oktober redovisades åtta beslut.

Enhet 1 redovisade tre beslut

Enhet 2 redovisade två beslut

Enhet 3 redovisade ett beslut

Enheten för nyanlända redovisade två beslut

Ett beslut avsåg bistånd till rättshjälp mot återbetalning och ett 2:a handskontrakt med hög hyra, resterande beslut avsåg tillfälligt boende på vandrarhem.

10 november redovisades sex beslut.

Enhet 1 redovisade ett beslut

Enhet 2 redovisade ett beslut

Enheten för nyanlända redovisade fyra beslut.

Tre beslut avsåg tillfällig boende på vandrarhem, två beslut komplettering + hyra för flera månader och ett beslut stor familj med hög hyra.

8 december redovisades sju beslut.

Enhet 1 redovisade ett beslut

Enheten för nyanlända redovisade sex beslut.

Ett beslut avsåg familj med inneboendekontrakt, två beslut avsåg komplettering samt tillfälligt boende på vandrarhem och resterande fyra beslut avsåg komplettering och hyra för familjer med förstahandskontrakt i hyresbostad.

Totalt har 77 beslut redovisats inför utskottet januari – oktober 2016 vilket kan jämföras med totalt 33 beslut som redovisades under samma period 2015. Alla beslut är fattade enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen, SoL. Utskottet har konstaterat att besluten är fattade i enlighet med lagstiftning, nämndens delegationsbestämmelser och riktlinjer.

Hantering av sekretessfrågor

Kontrollfråga: *Det finns tillräcklig kunskap om hur sekretessärenden ska hanteras.*

Vuxenutbildning:

Förklaring: Inom vuxenutbildningen är de flesta handlingar offentliga det innebär att Individuella studieplaner, ansökningar, betyg och närvarorapportering är offentliga handlingar och omfattas inte av sekretess. Rektor genomför en bedömning i fall till fall vad som kan lämnas ut och vad som omfattas av sekretess.

Personer med skyddad identitet hanteras manuellt i alla steg inom enheten.

Till detta tertialbokslut har inga stickprov genomförts – enheten har istället fokuserat på att skapa bättre förutsättningar för att hantera sekretessärenden. Till nästa tertialbokslut tas ärenden fram för T1 och T2

1. Identifiera personer inom verksamheten som arbetar med sekretessärenden. (maj 2016)
Genomfört men behöver kompletteras i kontrollmetoden.
2. Kartlägga skolors hantering av sekretessärenden och kunskap kring dessa ärenden. (Påbörjat under maj 2016) – avbrutits under juni då fler faktorer dykt upp i kontrollmetoden.
3. Säkerställa att dokumentation som har sekretess förvaras korrekt och säkert – brandsäkert arkivskåp är beställt i april 2016 – Säkerställt när det gäller myndighetsutövning

Fastställd kontrollmetod: I och med kartläggning av de olika verksamheternas hantering av sekretessärenden har nya områden/beröringspunkter identifieras. Det handlar ytterst om medborgarens väg genom verksamheterna från ansökan till betyg. Dessa processer knyter an i varandra och de stickprov som har genomförts enligt kontrollmetoden brister då den inte tar hänsyn till helheten. De delar som har undersökts har alla uppfyllt kraven men behöver kompletteras med en ny kontrollmetod. Verksamheterna arbetar med processkartläggning vad avser sekretessärenden under oktober månad för att säkerställa korrekt kontrollmetod. Möjlighet finns att backa i redan framtagna stickprov.

- 3 sekretessärenden vid ansökan till vuxenutbildningen
- 2 sekretessärenden vid ansökan till Sfi
- 3 sekretessärenden på skolor/anordnare vuxenutbildning
- 2 sekretessärenden på skolor/anordnare Sfi
- 3 betygsutfärdande på Navet vuxenutbildning
- 2 betygsutfärdande på Navet Sfi

Konsument Uppsala:

Konsumentrådgivning:

Vi har inte sekretess i konsumentrådgivningen, i enstaka fall kan frågan komma upp i det fall en konsument berättar för mycket om sina personliga förhållanden och vi har från i år ett lyft frågan och vet att vi kan diarieföra en kontakt och belägga med sekretess i det fall vi bedömer att det bör göras. Har inte inträffat ännu.

Budget- och skuldrådgivning:

Vi arbetar med sekretess vad gäller all budget- och skuldrådgivning. Det är skuldsaneringslagen som gett en paragraf i sekretesslagen vad gäller skuldsaneringsärenden.

Kap 7 35 § Sekretess gäller hos kommunal budget- och skuldrådgivare, Kronofogdemyndigheten eller domstol i ärende om skuldsanering för uppgift om enskilds personliga förhållanden, om det kan antas att den enskilde eller någon honom närstående lider men om uppgiften röjs. Sekretessen gäller dock inte beslut i ärendet. I fråga om uppgift i allmän handling gäller sekretessen i högst femtio år. Lag (2006:748).

Då det inte kan sägas i start vilka ärenden som blir skuldsaneringsärenden behandlar vi alla med sekretess. Det innebär att vi inte röjer uppgifter rörande våra klienter annat än i de fall kronofogden eller tingsrätten frågar efter något.

Till detta tertialbokslut har inga stickprov genomförts – enheten har istället fokuserat på att skapa bättre förutsättningar för att hantera sekretessärenden. Till nästa tertialbokslut tas ärenden fram för T1 och T2

Fastställd kontrollmetod:

- 2 sekretessärenden konsumentrådgivning – finns inga
- 3 sekretessärenden budget- och skuldrådgivning – samtliga ärenden hanteras enligt sekretessregler. Utreder nu frågan om hur dokumentation bäst förvaras kring dessa ärenden.

Hantering av synpunkter och klagomål

Kontrollfråga: Kontroll av synpunkter och upptäckta felaktigheter dokumenteras i digitalt system, utreds och åtgärdas.

Vuxenutbildning:

Kontrollmetod T1

I synpunktshanteringen finns 8 ärenden som rör vuxenutbildningen (ett ärende är dubbelbokfört – ärende 474/475). 2 ärenden är avslutade och 4 ärenden står som under utredning och 1 ärende (478) ligger under fel verksamhet – ska ligga på Jobbcenter.

I synpunktshanteringen finns 9 ärenden som rör vuxenutbildningen (ett ärende är dubbelbokfört – ärende 474/475). 2 ärenden är avslutade och 4 ärenden står som under utredning och två ärenden (478 och 492) ligger under fel verksamhet – ska ligga på Jobbcenter.

Kontroll av att de ärenden som är avslutade är dokumenterade sker under maj 2016 – har skett

Avstämning med ansvarig för ärenden som är under utredning sker i september

Ett ärende som är felplacerat måste rutiner sättas kring. Registrator samt berörda parter bjuds in till möte i oktober.

Rutin kring hur handläggare och synpunktsadministratör måste fastställas och säkerställas. Pågående utvecklingsområde inom AMF. Registrator samt berörda parter bjuds in till möte i oktober.

Arbete pågår att koppla synpunktshantering till UBF:s synpunktshantering och alla skolors klagomålshantering – avbrutits då en ny organisation från 1 januari 2017 förändrar förutsättningarna för det fortsatta arbetet.

En utredning är påbörjad kring hur implementeringen av synpunktshanteringen ska ske i alla kommunikationsled fram till medborgaren. (Ansvariga Avdelningschef samt Kvalitetsledare och eventuell kommunikator)

Konsument:

Det finns inga ärenden i synpunktshanteringen.

Rutiner ska sättas och det måste utredas hur synpunkter når konsument och hur dessa dokumenteras.

Behov av en intern utbildning i hantering av systemet och kommunikation ut. Eventuellt i samverkan med andra delar av förvaltningen. (Ansvariga Avdelningschef samt Kvalitetsledare och eventuell kommunikator)

Hantering av handläggningstider

Kontrollfråga: Kontroll av handläggningstider inom förvaltningen genom mätning av utpekad del av handlägningsprocessen inom respektive avdelning.

Vuxenutbildningen:

Som ett led i att vuxenutbildningen har som avsikt att ha ett digitalt system för webbansökan, antagning och uppföljning har handläggningstider kartlagts inom verksamheten vuxenutbildning. Fokus har varit att mäta de olika delarna i handläggningen, detta kommer att följas upp 4 gånger 2016 för att skapa förändring i processer där handläggare aktivt ska bidra till att kvalitetssäkra sin egen handläggningstid. I övrigt kommer vi att under hösten mäta faktiska väntetider innan handläggning.

Kontrollmetod 1 (undantag under 2016)

Hur lång tid tar det för medborgaren att ta sig igenom verksamhetens olika delar från ansökan till antagning. Viktigt att se i detta är att samma person kan bokföras på olika ställen inom samma verksamhet. Det är inte unika personer utan en uppskattning av antal besökare som behöver hjälp.

Mäts i januari, maj, september, december - 2016

Öppna ytan:

- Enkel handläggningstid: **30 minuter** ca 320 besökare i månaden
- Svårare handläggningstid: **30-45 minuter** ca 96 besökare i månaden
- Mycket svår handläggningstid: **180 minuter** ca 1-2 personer i månaden

Studie och yrkesvägledning (enbart möten ej telefon eller mejl) bokad möte 60 minuter ej inkluderat

- Enkel handläggningstid: **25 minuter** ca 180 besökare i månaden
- Svårare handläggningstid: **60 minuter** ca 40 besökare i månaden
- Mycket svår handläggningstid: **90 minuter** ca 4-6 besökare i månaden

Antagning:

- Handläggningstid från start till mål: **40 minuter** ca 900 ansökningar i månaden (genomsnitt)
- Returnerade ansökningar: **25 %** av alla inkomna ansökningar. Ny översyn visar att 22% av alla inkomna ansökningar returneras till sökande. Beror bland annat på ej komplett ansökan eller sökande som ej är folkbokförda i kommunen.

Kontrollmetod 2 (genomförs till T2 och T3 och blir den standard som kommer att mäta handläggningstider framöver)

Studie- och Yrkesvägledning

Mäta tiden för besökare att få den första tiden för ett bokad möte med studie- och yrkesvägledare.

- T1: ca 2-3 veckor (mars)
- T2: ca 2-4 veckor (augusti)

Mäta tiden för svar på mejl (gemensam brevlåda)

- T1: senast nästkommande dag alternativt nästkommande vardag
- T2: senast nästkommande dag alternativt nästkommande vardag

SFI mottagningen:

Mäta tiden från första möte till kursstart

- T1: som mest 30 dagar kortast väntetid 3 dagar
- T1: som mest 30 dagar kortast väntetid 3 dagar

Nivåtester:

- T1: Dropin-tider, snabba handläggning utan väntetider.
- T2: Dropin-tider, snabba handläggning utan väntetider.

SOL: Mätmetod behöver justeras

Antagning

Mäta tiden från ansökan inkom till beslut meddelas sökande. Mätmetod behöver justeras

Mäta tiden för svar på mejl (gemensam brevlåda)

- T1: senast nästkommande dag alternativt nästkommande vardag
- T2: senast nästkommande dag alternativt nästkommande vardag

Mäta tiden för handläggning av SFI ansökan, från inkommen handling till anordnare får besked.
Mätmetod behöver justeras

Konsument Uppsala:

Konsumentrådgivning:

Då handläggningstid helt beror på ärende mäter vi tid till återkoppling. Se nedan.

Vi ger svar eller återkopplar till frågeställaren samma dag eller senast nästkommande arbetsdag.
Ett ärende besvaras allt från första kontakten under rådgivningstid = direkt till att ett ärende tar tid att utreda och flera kontakter tas med konsumenten och näringsidkaren.

Första kontakten kan vara allt från några minuter till längre samtal på 45-60 minuter.

Budget- och skuldrådgivning:

Vi svarar löpande på förfrågningar med målsättningen att klienterna får kontakt samma dag eller senast nästkommande arbetsdag.

Vi har en väntetid för att få ett bokad besök på ca 4 veckor.

Beroende på ärendets karaktär kan det handla om allt från 1 besök till upp mot 100.
Kontakterna kan vara fleråriga och i det fall det blir en skuldsanering beslutad har vi ansvar och är behjälpliga även under skuldsaneringsperioden. Det innebär att det kan vara mångåriga kontakter.

Bilaga 8

AMN Uppföljning Internkontroll 2016

Kontrollmetod (*genomförs till T2 och T3 och blir den standard som kommer att mäta handläggningstider framöver*)

Under Juni-augusti tas beslut kring hur handläggningstider ska mätas och presenteras till T2 och T3. Medarbetare och chefer deltar i diskussion med stöd av verksamhetsplanen 2016. Denna process fortsätter under oktober.