






Rapport Internkontroll 2022

Arbetsmarknad och funktionsrättsnämnd


1 Uppföljning Intern kontroll - 2022 (Arbetsmarknad och funktionsrättsnämnd)

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-------------------------|---|---|--|---|
| Finansiell rapportering |  Finansiell risk – extern risk | <p>Felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd - Risk för felaktig utbetalning av ekonomiskt bistånd på grund av felaktiga uppgifter från kund.</p> <p><i>Risk för felaktig utbetalning av ekonomiskt bistånd på grund av kunds uppgifter.</i> <i>Införande av arbetsmetoden FUT (felaktiga utbetalningar). En etablerad arbetsmetod för att förebygga och förhindra, samt utreda och åtgärda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd</i></p> |  Mindre avvikelser | <p>2023-02-15</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk för felaktig handläggning, beslut eller utbetalning av försörjningsstöd på grund av kunds uppgifter. • <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> Infört och resurssatt ett utvecklat arbete med FUT - Felaktiga utbetalningar, en etablerad arbetsmetod för att förebygga och förhindra, samt utreda och åtgärda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. • <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Ett antal ärenden om misstänkt felaktig utbetalning har initierats, handlagts och resulterat i fem polisanmälningar under tertial 3 2022. <p>(Martin Wagner)</p> |
| | | <p>Felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd - Risk för utbetalning till fel person.</p> <p><i>Införande av arbetsmetod för att säkerställa identitet även vid pappers- och telefoniansökan.</i></p> |  Ingen avvikelser | <p>2022-09-05</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk att beslut och utbetalningar inte sker till rätt person, med rätt belopp och av rätt rättslig grund. • <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> Enhetschefens ärendegenomgångar av • ett slumpvist urval av medarbetares ärenden för att se över handläggning, beslut och |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-----------------------|---|---|---|---|
| | | | | utbetalningar. <ul style="list-style-type: none"> Vad är resultatet av genomförd kontroll? Inget fynd av felaktigt beslut eller utbetalning. (Lars Lodin) |
| | | Stickprov fakturor, samt stickprov köp av verksamhet. <i>Kontrollera att fakturor är korrekta, samt att betalning sker till rätt mottagare till rätt belopp.</i> |  Mindre avvikelser | 2023-01-27 Fakturor gällande köp av verksamhet granskas löpande. Inga större avvikelser har upptäckts. Endast mindre avvikelser där till exempel fel antal dagar har fakturerats. Exempelvis har 30 dagar fakturerats i februari månad. När detta har upptäckts har leverantör omedelbart åtgärdat felet. (Emma Edorsson) |
| |  Finansiell risk – internt. | Felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd - felaktig utbetalning av ekonomiskt bistånd på grund av medarbetares åtgärd. FUT (felaktiga utbetalningar) <i>Risk för felaktig utbetalning av ekonomiskt bistånd på grund av medarbetares åtgärd. Införande av arbetsmetoden FUT (felaktiga utbetalningar). En etablerad arbetsmetod för att förebygga och förhindra, samt utreda och åtgärda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd</i> |  Mindre avvikelser | 2023-02-15 <ul style="list-style-type: none"> Vilken risk har kontrollerats? Risk för felaktig handläggning, beslut eller utbetalning av försörjningsstöd pga medarbetares åtgärd. Kontrollmoment (Vad har kontrollerats). Arbete med FUT (felaktiga utbetalningar). Därutöver även kontroll av slumpvis utvalda beslut om försörjningsstöd för att eftersöka risk för att handläggare medvetet genomför felaktig utbetalning för egen eller annans vinning. Denna kontroll ska även göras genom att kontrollera riktade utvalda beslut om försörjningsstöd. Här har vi en avvikelser då dessa riktade underlag ej levererats för kontroll pga att CGI inte kunnat leverera den databas som vårt urvalsverktyg hämtar data ur. Behovet av lösning är påtalat, upprepat och kvarstår. |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-----------------------|--------|---|---|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • • <u>Övriga åtgärder:</u> tagit bort möjligheten för försörjningsstödshandläggare att lägga in kontouppgifter. Det är endast administratörerna som nu kan göra det • <u>Övriga åtgärder:</u> Slutförande av riskerna att samma medarbetare kan utföra flera handläggningsmoment som medför risk för felaktig utbetalning. Enhetschef har följt upp att förändringen fått genomslag. • <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Inget fynd av felaktigt beslut eller utbetalning. Inte heller några bifynd som föranlett någon åtgärd. Däremot försvåras kontrollmiljön då användning av databas för Treserva inte varit tillgänglig under stora delar av året. <p>(Martin Wagner)</p> |
| | | <p>Bedrägeririsk utbetalning av försörjningsstöd - Utbetalning sker till fel konto eller person.</p> <p><i>Risk att den som beslutar om beviljande av belopp lägger in eget personligt konto, eller konto denne förfogar, till dit utbetalning ska ske i verksamhetssystemet Treserva.</i></p> | <p>● Ingen avvikelse</p> <p>2023-02-15</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk för utbetalning till fel person. • <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> Arbetet med arbetsprocessen att säkerställa att det är rätt person som lämnar in ansökan i receptionen på Första Magasinsgatan 9 (M9) har införts under året. • <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Ny rutin införd att personalen i receptionen som tar emot pappersansökan kontrollerar identitet. Ny rutin införs även för de ansökningar som inkommer via post. Vid telefonansökan identifierar sig kunderna via BankID. |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-----------------------|--------|--|--|---|
| | | | | (Martin Wagner) |
| | | <p>Medarbetare kan utföra flera moment i handlägningsprocessen.</p> <p><i>Risk att medarbetare har möjlighet att utföra flera arbetssteg i processen för handläggning och utbetalning vilket ger möjlighet att skapa felaktig utbetalning av egen vinning.</i></p> <p><i>Säkerställa att samtlig personal inte kan utföra flera arbetssteg i processen för handläggning och utbetalning som ger möjlighet att skapa felaktig utbetalning av egen vinning. Därutöver gå igenom medarbetarnas delegation och tekniska behörigheter i Treserva samt gällande utbetalning, kontantkort m.m.</i></p> | <p>● Ingen avvikelse</p> <p>2023-02-15</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk att medarbetare har möjlighet att utföra flera arbetssteg i processen för handläggning och utbetalning vilket ger möjlighet att skapa felaktig utbetalning av egen vinning. • <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> AFN har under året beslutat om sänkt delegation på ett antal medarbetare. Administratörer har blivit av med en del av behörigheterna, samma person har inte rätt att göra flera steg i kedjan längre. • <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Genomfört brytning av behörigheter som minimerar risken för felaktig utbetalning. |
| | | <p>Felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd samt egna medel - Genomförande av olika former av både slumpvisa och riktade kontroller av utbetalningar om ekonomiskt bistånd samt egna medel.</p> <p><i>Risk att beslut och utbetalningar inte sker till rätt person, med rätt belopp och med rätt rättslig grund.</i></p> <p><i>Genomförande av olika former av både slumpvisa och riktade kontroller av</i></p> | <p>◆ Mindre avvikelse</p> <p>2023-02-15</p> | <p>(Martin Wagner)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk att beslut och utbetalningar inte sker till rätt person, med rätt belopp och med rätt rättslig grund. • <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> Arbete med FUT (felaktiga utbetalningar). Därutöver även kontroll av slumpvis utvalda beslut om försörjningsstöd för att eftersöka risk för att handläggare medvetet genomför felaktig utbetalning för egen eller annans vinning. • <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Inget |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-----------------------|--------|--|--|--|
| | | <p><i>utbetalningar om ekonomiskt bistånd samt egna medel.</i></p> | | <p>fynd av felaktigt beslut eller utbetalning.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvikelse i form av att sektorns uppföljnings och kontrollarbete inte kunnat utföras som planerat i full utsträckning då förutsättningar saknats under stora delar av 2022 då Treservas databas (i extern drift) inte kunnat integreras mot Gävle kommuns BI-verktyg. • Därmed har en kontrollmiljö för effektiva kontroller inte funnits under stora delar av 2022. Denna avvikelse bedöms sammantaget som "delvis avvikelse" (Gul). <p>(Martin Wagner)</p> |
| | | <p>Felaktig handläggning, beslut eller utbetalning av försörjningsstöd. Säkerställande av rättssäker och korrekt handläggning av ekonomiskt bistånd genom att enhetschef löpande utför ärendegenomgångar i Treserva av medarbetarnas handläggning.</p> <p><i>Risk att beslut och utbetalningar inte sker till rätt person, med rätt belopp och av rätt rättslig grund. Säkerställande av rättssäker och korrekt handläggning av ekonomiskt bistånd genom att enhetschef löpande utför ärendegenomgångar i Treserva av medarbetarnas handläggning.</i></p> | <p> Ingen avvikelse</p> | <p>2022-09-05</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk att medarbetare inte följer angivna rutiner och föreskrifter. Risk att handläggningen inte håller tillfredställande kvalitet. • <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> Enhetschefens genomgång av ett slumpvist urval av medarbetares ärenden för att se över handläggning, beslut och utbetalningar. Arbetat vidare med att införa ny utredningsmall vid prövning av försörjningsstöd. Utbyte från gammal utredningsmall till ny sker i samtliga ärenden tertial 2 och 3. • <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Inget fynd av felaktigt beslut eller utbetalning. <p>(Lars Lodin)</p> |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-----------------------|--------|---|--------------------------|--|
| | | <p>Saknad eller bristande bedömning av förändringsledare gällande kunds deltagande i sin planering, leder till felaktig utbetalning</p> <p><i>Risk att medarbetare inte följer angivna rutiner och föreskrifter. Risk att handläggningen inte håller tillfredställande kvalitet.</i></p> | <p>● Ingen avvikelse</p> | <p>2023-02-15</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk att medarbetare inte följer angivna rutiner och föreskrifter. Risk att handläggningen inte håller tillfredställande kvalitet. • <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> Enhetschefens genomgång och kvalitetsgranskning av försörjningsstödsärenden per försörjningsstödshandläggare, i syfte att se över handläggning, beslut och utbetalning och kontrollera att den information som finns, om inkomster och hushåll stämmer med normberäkningen. Den nya utredningsmallen är implementerad • <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Resultaten av kvalitetsgranskningen har återkopplats individuellt till försörjningsstödshandläggarna. En analys av resultatet har gjorts på enhetsnivå och förslag på utvecklings- och kvalitetshöjningar kommer att arbetas vidare med. Inget fynd av felaktigt beslut eller utbetalning. <p>(Martin Wagner)</p> |
| | | <p>Granskning klienters egna medel</p> | <p>● Ingen avvikelse</p> | <p>2023-02-15</p> <p>Hantering har fungerat så när som på enstaka avvikelser i form av felräkningar för vård och omsorgsboenden.</p> <p>Många BoS/LSS-kunder har egna betalkort som de hanterar själva.</p> <p>Inom socialpsykiatri inträffade under året en allvarlig avvikelse där kunds egna medel ej redovisades på ett</p> |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|--|--|---|------------------------|---|
| | | | | tydligt och korrekt sätt. Händelsen renderade i arbetsrättsliga åtgärder samt för verksamheten en tydlig genomgång och uppdatering av rutin. Även socialpsykiatrin har enheter med kunder som själva eller med stöd av företrädare hanterar sina medel. (bedömning ej avvikelse (GRÖN), enskild avvikelse påverkar inte helhetsbedömning. (Martin Wagner) |
| | | Granskning kunders egna pengar | ◆ Mindre avvikelse | 2023-01-27 Rutinen gällande egna pengar är inte känd av personalen vid granskningstillfället. På de flesta arbetsplatser hade en stor del av personalen tillgång till nyckelskåpet men det fanns inte någon dokumentation om vilka som hade tillgång till nyckelskåpet, trots att rutinen föreskriver det. (Emma Edorsson) |
| | | Granskning inköpskort First Card - finns korrekta underlag <i>Risk är att inköpskort och underlag till detta inte hanteras korrekt.</i> | ■ Inte kontrollerat | 2023-01-27 Ingen uppföljning gjord under 2022, sker våren 2023. Ett arbete har pågått under året för att se över hur både förskottskassor och FirstCard ska användas. Även ett arbete med digitala lösningar sker kommunövergripande. (Emma Edorsson) |
| Ändamålsenlig och effektiv verksamhet | ■ Risk att nämndens uppdrag ej kan genomföras då personal-/och kompetensförsörjning inte fungerar | Personalförsörjning - Brist på vikarier i verksamheten <i>Kommunens bemanningenhet kan inte leverera tillräckligt med vikarier för att lösa bemanningen. Säkerställa att verksamheten får</i> | ◆ Mindre avvikelse | 2023-02-15 Bemanningsproblematik finns och har bitvis varit omfattande under sommaren vilket även har återrapporterats till nämnd på olika sätt under året. En strategisk gruppering på förvaltningsnivå för |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-----------------------|---|---|----------------------------|---|
| | | <p><i>vikarier i rätt utsträckning och med rätt kompetens</i> <i>Kontrollera att rutinerna mellan verksamheterna och Bemanningssenheten fungerar. Det gäller både en fungerande dialog på övergripande nivå och rutiner inom verksamheterna och på Bemanningssenheten.</i></p> | | <p>bemanningsfrågor har skapats för möjligheter till bättre samordning. Utredning av bemaningsorganisationen har skett under tertial 3 och ytterligare åtgärder har igångsatts</p> <p>(Martin Wagner)</p> |
| | | <p>Genomförs beslutade åtgärder på olika nivåer i organisationen för att garantera den långsiktiga kompetensförsörjningen?</p> <p><i>Avser flera delar och diverse initierade projektplaner. Avser t ex Yrkesresan inom äldreomsorg, Kompetens- och befogenhetstrappan, Kompetenskartläggning inom LSS, Vuxenutbildningen - pågående arbete med kompetensförsörjningsplan i samverkan med SG och UG.</i></p> | <p>◆ Mindre avvikelser</p> | <p>2023-02-15</p> <p>Kompetensförsörjning till verksamheterna inom Valfärd Gävle är generellt en utmaning, inom ett antal områden finns stora brister. Generellt råder underskott på personer med undersköterskeutbildning. Vidare kan enheterna själva endast undantagsvis rekrytera omvårdnadspersonal. Det stora flertalet rekryteras till Bemanningssenheten och omfattas sedan av LAS och inkonverteringar.</p> <p>Utmaningarna inom området (risken) behöver fortsatt adresseras och omhändertas under 2023</p> <p>(Martin Wagner)</p> |
| | <p>■ Risk att sektorn ej har beredskap klara av extraordinära händelser</p> | <p>Framtagande och införande av beredskapsplaner</p> <p><i>Risk är att aktuella uppdaterade beredskapsplaner saknas vid allvarliga eller extraordinära händelser. Risk att medarbetare och chefer saknar planer för åtgärder och vem som gör vad vid kris</i></p> | <p>● Ingen avvikelser</p> | <p>2023-02-15</p> <p>Samtliga verksamheter har uppdaterade kris- och/eller beredskapsplaner. Utifrån extremväder samt driftstopp i digitala system har planerna också kunnat testas i skarpt läge. Under delår 3 har verksamheterna, i samarbete med säkerhetssamordnare, arbetat med att ta fram kontinuitetsplaner i händelse av elbortfall och vattenbrist.</p> |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|--|---|--|--------------------------------|--|
| Efterlevnad av interna och externa regelverk | <p>Risk att kund lider skada då kvalitetsarbetet inte fungerar som avsett.</p> | <p>Felaktig handläggning, beslut eller utbetalning av försörjningsstöd- Säkerställande av rättssäker och korrekt handläggning av ekonomiskt bistånd genom att enhetschef löpande utför ärendegenomgångar i Treserva av medarbetarnas handläggning.</p> <p><i>Risk att medarbetare inte följer angivna rutiner och föreskrifter. Samt att åtgärder i handläggningen inte håller tillfredställande kvalitet. Säkerställande av rättssäker och korrekt handläggning av ekonomiskt bistånd genom att enhetschef löpande utför ärendegenomgångar i Treserva av medarbetarnas handläggning.</i></p> | <p>Ingen avvikelse</p> | <p>(Martin Wagner)</p> <p>2022-09-05</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk att beslut och utbetalningar inte sker till rätt person, med rätt belopp och av rätt rättslig grund. <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> Enhetschefens ärendegenomgångar av ett slumpvist urval av medarbetares ärenden för att se över handläggning, beslut och utbetalningar. <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Inget fynd av felaktigt beslut eller utbetalning. <p>(Lars Lodin)</p> |
| | | <p>Försörjningsstödstagare får inte effektivt stöd att så fort som möjligt nå egen försörjning, på grund av medarbetares bristande kompetens, förmåga eller efterföljnad av rutiner.</p> <p><i>Risk att medarbetare inte följer angivna rutiner och föreskrifter. Risk att handläggningen inte håller tillfredställande kvalitet. Enhetschef utför ärendegenomgångar för att följa upp kvaliteten i besök, planering och utförande verksamhet för försörjningsstöds kunder.</i></p> | <p>Mindre avvikelse</p> | <p>2023-02-15</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Vilken risk har kontrollerats?</u> Risk att medarbetare inte följer angivna rutiner och föreskrifter. Risk att handläggningen inte håller tillfredställande kvalitet. <u>Kontrollmoment (Vad har kontrollerats).</u> Slumpvis urval av ärendegranskning för att se "min planering" i förändringsärenden i Framtidsspåret. <u>Vad är resultatet av genomförd kontroll?</u> Blandat resultat, vissa brister i planeringar och uppföljningar. Fortsatt kompetenshöjning av samtliga medarbetare genomförs 2023. |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-----------------------|--------|--|---|-------------------|
| | | | | (Martin Wagner) |
| | | <p>Risk att Vuxenutbildningen ej uppnår goda resultat - Fortsatt utveckling av Vuxenutbildningens systematiska kvalitetsarbete SKA. I år med fokus på analys av verksamheten för att identifiera utvecklingsarbeten.</p> <p><i>Bristfällig systematik i kvalitetsarbetet innebär att verksamheten inte utvecklas utifrån identifierade utvecklingsområden och omvärldsförändringar.</i></p> | <p>● Ingen avvikelser</p> <p>2022-09-05</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vilken risk har kontrollerats? <p>Det systematiska kvalitetsarbetet (SKA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollmoment (Vad har kontrollerats) <p>Att verksamheten följer Skollagens krav på systematiskt kvalitetsarbete</p> <p>Vuxenutbildningens systematiska kvalitetsarbete är i ständig utveckling. Särskilt fokus på detta under några år. I år med fokus på analysarbetet som underlag till verksamhetsutveckling.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vad är resultatet av genomförd kontroll? <p>En uppbyggnad av rutin kring en cyklisk process med olika faser. Faserna är indelade i "Var är vi?", "Vart ska vi?", "Hur gör vi?" och "Hur blev det?". Rutinen håller på att finputsas och den 14/2 2023 kommer den att testköras för alla medarbetare på VUX.</p> | |
| | | <p>Ej genomförda egenkontroller och/eller ej uppdaterade genomförandeplaner</p> <p><i>Genomförande av lokala egenkontroller och uppdatering av genomförandeplaner</i></p> | <p>● Ingen avvikelser</p> <p>2023-02-15</p> <p>Kvalitetsarbete blir lidande under sommar/semesterperioder pga kompetensbrist hos vikarier.</p> <p>När det gäller hälso- och sjukvård behöver legitimerade sjuksköterskor kunna delegera vissa uppgifter till omvårdnadspersonal. Om/när detta brister kan det leda till kvalitetsbrister för kund.</p> <p>För verksamhetsområdet BoS/LSS arbetar</p> | (Lars Lodin) |

| Risk- eller Målområde | Risker | Kontrollmoment | Resultat 2022 | Senaste kommentar |
|-----------------------|--------|--|--------------------------|---|
| | | | | <p>barnverksamheterna med att ta fram material för säkerhetsronder gällande barnen/ungdomarnas miljö - detta bör kunna införas även i övriga verksamheter.</p> <p>(Martin Wagner)</p> |
| | | <p>Skyndsam hantering avvikelser enligt SOSFS 2011:9</p> <p><i>Hantering inkomna avvikelser - Analysarbete med vidtagande åtgärder. Hantering ska ske skyndsamt. avser SOSFS 2011:9</i></p> | <p>● Ingen avvikelse</p> | <p>2023-02-15</p> <p>Avvikelser rapporteras i allmänhet skyndsamt. Undantag finns, men är av sådan begränsad karaktär att det inte påverkar helhetsbedömningen.</p> <p>(Martin Wagner)</p> |