

## **Geschäftsanweisung 01/2016**

### **Fachaufsichtskonzept im Jobcenter Emden**

1. Das jetzt vorliegende Fachaufsichtskonzept vom 23.03.2016 ersetzt das bisherige Fachaufsichtskonzept vom 01.01.2013 und tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft
2. Verteiler: TL und FK SGG zur Kenntnis und Beachtung
3. Ablage Intranet unter N:\Ablagen\D22402-Jobcenter-Emden\01 Organisation und Allgemeines\Interne Geschäftsanweisungen

Emden, den 30.03.2016



Geschäftsführerin

# Fachaufsichtskonzept

## Jobcenter Emden

**Stand 23.03.2016**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde die männliche Schreibform gewählt

## **1. Zielsetzung**

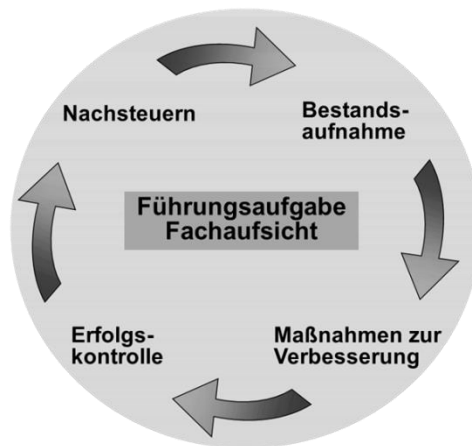
Die Qualität der Leistungserbringung ist ein wesentlicher Aspekt für gute Arbeit im Jobcenter. Dabei sind die Einhaltung des Rechts und der Weisungen unabdingbare Voraussetzungen guter Arbeit. Die Qualität der Prozesse darf jedoch kein Selbstzweck sein, gute Arbeit bedeutet auch gute Ergebnisse und in der Folge eine gute Performance. Sie zeigt sich in den Kennzahlen und der Zielerreichung, der Dienstleistungsorientierung (Kundenzufriedenheit) und Innovationsfähigkeit, der Kompetenz der Mitarbeiter/innen und ihrer Zufriedenheit, der Anerkennung des Jobcenters vor Ort und der Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern.

## **2. Fachaufsicht als Bestandteil der Qualitätssicherung**

Das System zur Qualitätssicherung im SGB II soll eine rechtmäßige, wirtschaftliche und wirksame sowie möglichst kundenfreundliche Dienstleistung sicherstellen. Aus diesem Grund wurde mit der HEGA 05/2009 - Nr. 13 ein systematisches Qualitätssicherungssystem eingeführt, das die Jobcenter bei ihren Aktivitäten hinsichtlich ihrer Qualitätssicherung unterstützt. Mit der Einführung der HEGA 06/2010 - Nr. 13 – wurde dieses System mit dem Handbuch „Interne Kontrollsysteme (IKS)“ weiterentwickelt. Das IKS gibt einen Überblick über die Zusammenhänge der Steuerungssystematik im SGB II. Es umfasst mit seinem Qualitätsmanagement die Bereiche organisatorische Sicherungsmaßnahmen und Fachaufsicht. Das vorliegende Fachaufsichtskonzept regelt die Kontrollen durch die Führungskräfte im Hause und trägt zur Herstellung und Verbesserung der Prozessqualität bei.

## **3. Integrierte Fachaufsicht**

Eine strukturierte, in den Bearbeitungsprozess integrierte Fachaufsicht der Führungskräfte, ist im Jobcenter Emden die Grundlage einer qualitativ guten Aufgabenerledigung. Die Teamleiter steuern und überprüfen mit Hilfe der Fachaufsicht die Aufgabenerledigung ihres Fachbereichs. Unter der Nutzung von geeigneten Instrumenten werden dabei Risiken in einzelnen Prozessen und Arbeitsabläufen analysiert sowie aus qualitativer und quantitativer Sicht beurteilt. Es ist Aufgabe der Führungskräfte, über die Fachaufsicht die relevanten Risiken unter Beachtung der zugehörigen Schnittstellen zu identifizieren, geeignete Steuerungsmaßnahmen zu ergreifen und nachzuhalten. Fachaufsicht ist ein permanenter, sich kontinuierlich wiederholender Prozess, der geänderte Rahmenbedingungen stets berücksichtigt. Wenn sich die Ziele oder deren Priorität für die jeweilige Einheit ändern, verlagern sich auch die Risiken. Durch einen regelmäßigen integrierten Fachaufsichtsprozess ist es möglich, Fehler vor Ende des Arbeitsablaufs zu finden, geeignet entgegenzuwirken und ihnen künftig vorzubeugen. Aufgabe der Geschäftsführung des Jobcenters Emden ist es, die Bewertungen aus der Risikobeurteilung in die Fachaufsicht zu übernehmen und umgekehrt. Neu identifizierte Fehlerschwerpunkte werden in die Fachaufsicht eingearbeitet.



#### 4. Grundlagen der Fachaufsicht und Arbeitsmittel

Die Fachaufsicht stützt sich u.a. auf folgende Erkenntnisquellen:

- Prüfberichte des BRH und der Internen Revision
- Qualitätskennzahlen (Auswertung zentral definierter Standards)
- Abfragen aus IT-Verfahren (DORA, opDS)
- Ergebnisse der DQM-Auswertungen
- Hospitationen
- Auswertung Kundenreaktionsmanagement
- Erfahrungen aus festgestellten Vermögensschäden
- Erfahrungen aus dem Datenabgleich
- Erfahrungen aus den Maßnahmen zur Sicherstellung der Kassensicherheit
- Erfahrungen aus den Widerspruchseingängen und OWiG-Verfahren
- Ergebnis des IKS-Reifegrad-Checks

Im Datenqualitätsmanagement werden durch den Beauftragten für Datenqualität (DQM) verschiedene Abfragen und Suchläufe durchgeführt. Grundlage ist das vorliegende DQM-Konzept. (**Anlage 1**) Die Ergebnisse werden den Teamleitern anonymisiert zur Verfügung gestellt, so dass daraus Handlungsfelder für die Fachaufsicht abgeleitet werden können.

#### 5. Fachaufsicht in den einzelnen Bereichen

Im Folgenden wird der Hintergrund für die Notwendigkeit der Fachaufsicht der einzelnen Bereiche beschrieben. Gegenstand sowie die Art der Prüfung, die Verantwortlichkeiten, die Prüfungshäufigkeit und die Dokumentation der Fachaufsicht werden verbindlich festgeschrieben und sind in der Risikoanalyse (Anlage 4) aufgeführt. Darüber hinausgehende individuelle Erweiterungen sind möglich.

##### 5.1 Markt & Integration

Die Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Markt & Integration tragen im hohen Maße zur Zielerreichung des Jobcenters bei. Insbesondere im Bereich Integration und Beratung kann durch eine zielgerichtete Integrationsarbeit die Hilfebedürftigkeit gesenkt werden und die Transferleistungen somit verringert werden.

Die fachaufsichtlichen Maßnahmen sollen einerseits die Integrationsfachkräfte bei der Erfüllung des geschäftspolitischen Auftrages unterstützen, andererseits soll die rechtmäßige und wirksame Aufgabenerledigung sichergestellt werden.

## 5.2 Leistungsbereich

Durch die korrekte und zeitnahe Zahlbarmachung der Geldleistungen tragen die Mitarbeiter/-innen des Leistungsbereiches zur Sicherung des Lebensunterhaltes der Kundinnen und Kunden bei.

Dies ist auch die Grundlage für eine erfolgreiche Integrationsarbeit und hat auch einen ganz wesentlichen Einfluss auf die Wahrnehmung des Jobcenters Emden der Öffentlichkeit. Durch fachaufsichtliche Maßnahmen sollen die jeweiligen Teamleiter ihren Mitarbeitern Unterstützung und Sicherheit bei der Rechtsanwendung und Aufgabenerledigung geben.

## 5.3 SGG

Der Bereich SGG ist als innerbehördliche Kontrollinstanz für die Einhaltung der korrekten Rechtsanwendung und Rechtsauslegung zuständig.

Aus dem Bereich SGG sollen daher Hinweise und Anregungen zu den hier identifizierten Risiken und damit potentiellen fachaufsichtlichen Schwerpunkten kommen. Es ist jedoch auch im Bereich SGG notwendig, die geforderten Standards und fachlichen Vorgaben ständig zu hinterfragen und fachaufsichtlich zu begleiten.

## 5.4 Durchführung, Auswertung und Dokumentation der Fachaufsicht

Die Erkenntnisse aus der Fachaufsicht werden durch die Teamleiter und die Fachkraft SGG in einem Quartalsbericht an die Geschäftsführung zusammengefasst (**Anlage 2**) und in den Führungskräftebesprechungen erörtert.

Zum Stichtag 01.02. eines Jahres werden die Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Fachaufsicht im Rahmen einer Risikoanalyse durch die Geschäftsführung und Teamleiter bewertet (**Anlagen 3 und 4**). In der Folge können dann unterjährig, z.B. quartalsweise, die Prüffelder und Prüfrhythmen risikoorientiert angepasst werden.

Das Jobcenter Emden nutzt die Excel-Tools zur Unterstützung der Fachaufsicht (UFa-Tool), um Prüfungen bzw. Stichproben durchzuführen.

In der JC-Ablage wird eine Ablage eingerichtet, auf die in der oberen Ebene alle Führungskräfte Zugriff haben. In der Ablage sind das Konzept, die Berichts- und Nachhaltevorlagen, die Berichte an die Geschäftsführung und die Risikobeurteilung eingestellt.

Jede Führungskraft erhält darüber hinaus einen geschützten Ordner, in dem alle Prüfunterlagen und -ergebnisse abgelegt werden. Die Unterlagen sind nach Ablauf des Kalenderjahres zu löschen.

**Dieses Fachaufsichtskonzept ersetzt das bisherige Konzept mit Stand vom 01.01.2013**

Cords  
Geschäftsführerin

- Anlage 1: DQM-Konzept
- Anlage 2: Quartalsbericht TL / Fachkraft SGG
- Anlage 3: Beschreibung zur Risikobewertung
- Anlage 4: Risikoanalyse (Risikomanagementkreislauf)