



## Återkoppling efter granskning av utveckling och kvalitetssäkring av självservice

### Sammanfattning

KPMGs sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte och revisionsfrågor är att det utförs erforderliga insatser för att utveckla det digitala ansökningsförfarandet och handläggningen av ekonomiskt bistånd.

Av genomförd granskning framgår att det inom arbetsmarknadsförvaltningen genomförs erforderliga insatser som syftar till att uppnå arbetsmarknadsnämndens ambition avseende processautomatisering. Den planerade utvärderingen under 2019 av medborgarnas upplevelse av förvaltningens service bedöms vara av vikt för den kvalitativa uppföljningen.

Mot bakgrund av granskningen lämnas rekommendationer som följer:

1. Arbetsmarknadsnämnden bör tillse att uppföljning av e-ansökan och den automatiserade handläggningsprocessen sker, i syfte att beakta medborgarperspektivet inom ramen för vidareutveckling av processen
2. Arbetsmarknadsnämnden bör nära följa utvecklingen avseende automatiserat beslutsfattande i syfte att säkerställa att processautomatiseringen sker jämlikt gällande lagstiftning.

### Bakgrund

Under hösten 2018 har KPMG genomfört en granskning av kommunens utveckling och kvalitetssäkring av processen för digital ansökan om ekonomiskt bistånd (självservice) på uppdrag av Trelleborgs kommuns revisorer.

### Bedömning

Avseende de rekommendationer som lämnas görs följande bedömning:

1. Under våren 2019 ska arbetsmarknadsförvaltningen utföra en medborgarundersökning för de individer som är inskrivna. De frågor arbetsmarknadsförvaltningen vill följa på är upplevelsen av:

- Kundtjänst
- E-ansökan
- Nysamtalet
- Planeringsveckan
- Bemötandet

Genom detta förfarande beaktas medborgarperspektivet inom ramen för vidareutveckling av processen i enlighet med rekommendationerna. Löpande informationsärendet till nämnden gällande arbetet med e-tjänster och automatisering lämnas under 2019 med start i mars.

2. Under augusti månad har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) uttalat sig om automatiserat beslutfattande i kommunal förvaltning. Enligt SKLs jurister är automatiserade beslutsstöd fullt möjliga, undantaget själva beslutet. Arbetsmarknadsnämnden beslutade utifrån detta att ge förvaltningschefen i uppdrag att ta in ett andra utlåtande från jurist för en återkoppling vid arbetsmarknadsnämnden i december månad. Sammanfattningsvis gör KommunLex, som anlätades för detta uppdrag bedömningen att det finns utrymme för tolkningen att Kommunallagens delegationsbestämmelser i sig inte utgör ett hinder för automatiserat beslutfattande. Den 12 december fattades beslut utifrån denna bedömning av arbetsmarknadsnämnden om ett fortsatt automatiserat handlägningsförfarande i löpande ärende gällande ekonomiskt bistånd jämlikt Socialtjänstlagen. Till följd av ovan resonemang bedöms arbetsmarknadsnämnden fullgöra sitt uppdrag jämlikt rekommendationen.

## Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslås godkänna skrivelsen återkoppling efter granskning av utveckling och kvalitetssäkring av självservice.

Trelleborg 2019-01-15

Zara Göransson Tomic

Förvaltningschef

Eleonore Schlyter

Enhetschef