



# Granskning av utveckling och kvalitetssäkring av självservice

Rapport

Trelleborgs kommun

KPMG AB

2018-12-04

Antal sidor 14



**Trelleborgs kommun**

Granskning av utveckling och kvalitetssäkring av självservice

2018-12-04

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	2
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	3
2.2	Revisionskriterier	3
2.3	Metod	4
2.4	Övriga utgångspunkter	4
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Organisation och ansvarsfördelning	5
3.2	Mål och styrdokument	6
3.3	Handlägningsprocessen	7
3.4	Systemdrift	10
3.5	Statistik och ekonomi	10
3.6	Uppföljning och avvikelshantering	11
4	Slutsats och rekommendationer	12
4.1	Svar på revisionsfrågorna	12
4.2	Rekommendationer	14

## 1 Sammanfattning

Vår sammanfattade bedömning utifrån granskningens syfte och revisionsfrågor är att det utförs erforderliga insatser för att utveckla det digitala ansökningsförfarandet och handläggningen av ekonomiskt bistånd. Dock finns det ett behov av en programmeringskompetens som ännu inte finns tillgänglig i kommunen.

Vi bedömer att det genom den kommunövergripande skrivelsen *Digitalisering och automatisering* finns en tydligt uttalad strategi från arbetsmarknadsnämndens sida avseende nämndens ambition kring vidareutveckling av digitala och automatiserade processer. Av genomförd granskning framgår att det inom verksamheten genomförs erforderliga insatser som syftar till att uppnå nämndens ambition avseende processautomatisering, i linje med den övergripande skrivelsen. Den kvalitativa uppföljning avseende den automatiserade processen utgörs av den information som lämnas till nämnden vid förändringar. Vi bedömer att den planerade utvärderingen av medborgarnas upplevelse av arbetsmarknadsförvaltningens service är en central aspekt i den kvalitativa uppföljningen. Nämnden bör således framöver tillse att resultatet av uppföljningen återrapporteras.

Mot bakgrund av genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

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

## 2 Bakgrund

KPMG har av Trelleborgs kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens utveckling och kvalitetssäkring av processen för digital ansökan om ekonomiskt bistånd (självservice). Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2018.

Trelleborgs kommun påbörjade under 2017 en processautomatisering av ansökan om ekonomiskt bistånd och i samband med detta infördes en så kallad handläggrobot, det vill säga en programvara som kan utföra arbetsuppgifter motsvarande uppgifter som en handläggare. I dagsläget har flera processer automatiseras, exempelvis ansökan om ekonomiskt bistånd, ansökan om serviceinsatser och trygghetslarm samt vissa former av avgiftshantering.

I samband med pågående utvidgning av processautomatiseringen ser Trelleborgs kommuns revisorer ett behov av att granska kommunens insatser för att vidareutveckla den digitala ansökan om ekonomiskt bistånd samt utreda ifall det genomförs en kvalitetssäkring av den digitala ansökningsprocessen.

## 2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om arbetsmarknadsnämnden utför erforderliga insatser för att utveckla det digitala ansökningsförfarandet och handläggningen av ekonomiskt bistånd samt om nämnden har en ändamålsenlig uppföljning av kvalitén kopplat till processautomatiseringen.

Granskningen ämnar besvara följande revisionsfrågor:

- Vilka delar av handlägningsprocessen avseende ansökningar av ekonomiskt bistånd är automatiserade?
- Hur stor del av alla ansökningar sker digitalt?
- Hur säkerställer arbetsmarknadsnämnden att handlägningsprocessen sker i linje med socialtjänstlagen?
- Sker kontroll av avvikelser i den automatiserade bedömningen av ansökningar jämfört med manuell handläggning?
- Hur säkerställs att indikationer på behov av övriga stödinsatser, exempelvis inom området barn och unga eller missbruk och ohälsa, fångas upp i den digitala ansökningsprocessen?
- Vilka insatser genomförs för att säkra en vidareutveckling av den automatiserade processen för handläggning av ansökan ekonomiskt bistånd?

Granskningen avgränsas till arbetsmarknadsnämndens automatiserade process för ekonomiskt bistånd.

## 2.2 Revisionskriterier

Revisionskriterierna som ligger till grund för denna granskning är följande:

- *Kommunallag (2017:725)*  
Enligt kommunallagens 6 kap. 6 § skall nämnderna var och en inom sitt område tillse att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som antagits av fullmäktige samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. Nämnderna ska även tillse att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.
- *Socialtjänstlagen (2001:453)*  
Enligt socialtjänstlagen 4 kap. 1 § har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den som inte kan försörja sig men som kan arbeta har rätt till försörjningsstöd enligt första stycket om han eller hon står till arbetsmarknadens förfogande. Om det finns godtagbara skäl har den enskilde rätt till försörjningsstöd även om han eller hon inte står till arbetsmarknadens förfogande. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

- *Kommunala mål och styrdokument*

För vidare beskrivning av tillämpliga rutiner och riktlinjer, se avsnitt 3.3.2.

## 2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av relevanta dokument.
- Intervjuer med förvaltningschefen för arbetsmarknadsförvaltningen samt enhetschefen för myndighetsprocessen.

Rapporten är sakkontrollerad av samtliga intervjuade.

## 2.4 Övriga utgångspunkter

SKL har genomfört en juridisk genomgång<sup>1</sup> av det aktuella rättsläget när det gäller automatiserat beslutsfattande enligt den nya förvaltningslagen och nuvarande kommunallag. En slutsats är att en nämnd inte kan delegera beslutanderätten till ett helt automatiserat förfarande, där maskinen eller beslutsroboten fattar beslutet. Däremot kan det finnas ett automatiserat beslutsstöd innan själva beslutet. Det kan exempelvis göras genom att en handläggare, som fått delegation att fatta beslut i en viss ärendetyp, samtidigt godkänner alla beslut som föreslagits av beslutsroboten under en och samma dag. Det innebär rent formellt att delegaten står bakom alla besluten.

Enligt SKL är en lagändring i kommunallagen önskvärd och förmodligen nödvändig för att göra det tydligt att automatiserat beslutsfattande kan användas som en bland andra beslutsformer även i den kommunala förvaltningen.

Vid tidpunkten för granskningen har arbetsmarknadsförvaltningen att bitt om en andra åsikt avseende SKL:s bedömning och ett utlåtande har inkommit till förvaltningen från en utomstående jurist. Sammanfattningsvis gör juristen bedömningen att det finns utrymme för tolkningen att kommunallagens delegationsbestämmelser i sig inte utgör ett hinder för ett automatiserat beslutsfattande. Ett ärende kommer att gå upp till arbetsmarknadsnämnden 2018-12-10, där nämnden föreslås att besluta om fortsatt automatiserad handläggning av ekonomiskt bistånd.

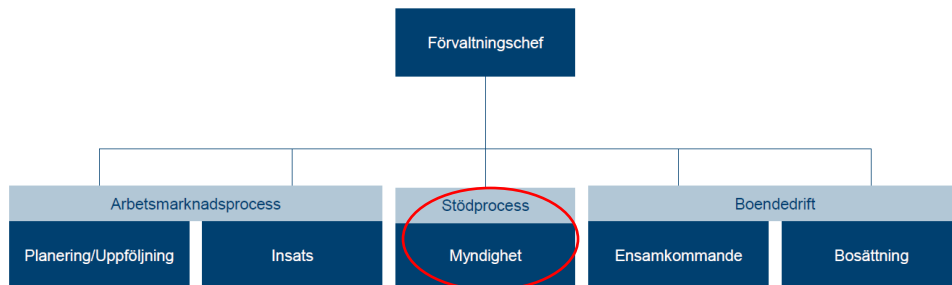
---

<sup>1</sup> PM: *Automatiserat beslutsfattande i den kommunala förvaltningen*. Daterad 2018-02-08

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Organisation och ansvarsfördelning

Av arbetsmarknadsnämndens reglemente<sup>2</sup> framgår att nämnden ska fullgöra kommunens uppgifter och ansvar vad gäller bland annat försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen. Inom nämndens ansvarsområde åligger det nämnden att ha det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och det bistånd som de behöver, enligt 4 kap. socialtjänstlagen. Nämnden ska i denna del svara för information, service, upplysningar, råd och stöd till enskilda som behöver det.



Arbetsmarknadsnämndens olika delprocesser leds av enhetschefer som är operativt ansvariga för sina respektive processer. Handläggning av det ekonomiska biståndet är organiserat under stödprocess myndighet, se organisationsschemat ovan. Träffytan med kommunens medborgare återfinns inom ramen för arbetsmarknadsprocessen. Således är handläggningen av det ekonomiska biståndet av ren administrativ karaktär.

Arbetsmarknadsprocessen utgör vägen in för de som söker sig till arbetsmarknadsförvaltningen i syfte att ansöka om försörjningsstöd. Medborgaren får en kontakt på avdelningen *Planering/uppföljning* inom en dag, som upprättar en planering till självförsörjning. Under avdelningen *Insats* sker den utåtriktade verksamheten. Här arbetar rekryterare som vänder sig mot arbetslivet för att kartlägga var behovet av arbetskraft finns och matchar sedan detta mot de arbetssökande. Avdelningen *Insats* samordnar även kommunens samtliga extratjänster. Parallellt med arbetsmarknadsprocessen löper boendedriftprocessen, som avser nyanlända som anvisats enligt bosättningslagen samt utslusningsverksamhet av ensamkommande.

Förvaltningen genomgick för några år sedan en helomgripande organisationsförändring, som inleddes med en processorientering av verksamheten. I det andra steget låg fokus på att optimera processen och i det tredje steget automatiserades delar av processen. Förvaltningens arbete är således processtyrt, istället för att vara uppdelat efter olika målgrupper. Arbetsmarknadsförvaltningens processer är integrerade på så vis att samtliga som ansöker om försörjningsstöd har en arbetsmarknadsplacering.

<sup>2</sup> Beslutat av KF 2016-02-29 § 32, reviderat av KF 2016-12-19 § 188.

## 3.2 Mål och styrdokument

### 3.2.1 Kommunal mål och visioner

Under den strategiska inriktningen *Arbete (företagsklimat, egenförsörjning)* har kommunfullmäktige beslutat om det strategiska inriktningsmålet *Fler kommuninvånare ska ha en egen försörjning*. Utifrån de kommunövergripande inriktningsmålen har arbetsmarknadsnämnden tagit fram fyra effektmål för 2018, varav två berör ekonomiskt bistånd:

- Nettokostnaden för ekonomiskt bistånd i kronor per invånare ska sänkas under 2018.
- Fler Trelleborgare ska under 2018 avslutas till arbete, studier eller eget företag jämfört med 2017.

Enligt uppgift kommer ett effektmål för 2019 beröra medborgarnas upplevelse av arbetsmarknadsförvaltningens service.

### 3.2.2 Styrdokument

#### 3.2.2.1 Riktlinjer för handläggning av försörjningsstöd 2018

I riktlinjerna framgår vilka typer av kostnadsposter som beviljas inom ramen för försörjningsstöd<sup>3</sup>.

#### 3.2.2.2 Skrivelse avseende digitalisering och automatisering

Arbetsmarknadsförvaltningen har i samarbete med kommunledningsförvaltningens E-strateg, serviceförvaltningen och socialförvaltningen tagit fram en skrivelse avseende digitalisering och automatisering<sup>4</sup>. I skrivelsen framgår de av E-strategen identifierade områdena som anses vara prioriterade avseende den fortsatta digitaliserings- och automatiseringsprocessen i Trelleborgs kommun. Vidare framgår en analys kring faktorer för att uppnå en framgångsrik digital utveckling i kommunen.

Skrivelsen har hanterats av kommunstyrelsen, som beslutade om avslag med hänvisning till arbetet med digital agenda och att medel framöver kommer avsättas inom ramen för detta arbete.

#### 3.2.2.3 Delegationsordning

I arbetsmarknadsnämndens delegationsordning<sup>5</sup> framgår att samtliga beslut om ekonomiskt bistånd är delegerade till handläggare försörjningsstöd.

---

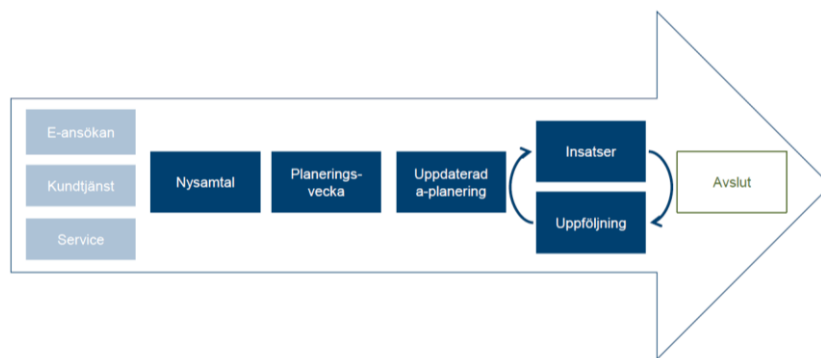
<sup>3</sup> Ej daterad.

<sup>4</sup> Godkänd av arbetsmarknadsnämnden 2018-04-16, § 52.

<sup>5</sup> Senast reviderad 2018-10-15.

### 3.3 Handläggningsprocessen

Det finns två vägar in för ansökan om försörjningsstöd i Trelleborgs kommun, via e-ansökan eller pappersansökan som lämnas in via kundtjänst. Medborgaren får beslut i försörjningsstödsansökan inom en arbetsdag (BIM<sup>6</sup>), oavsett om ansökan inkommer manuellt eller digitalt. Vid ansökningstillfället bokar den sökande själv in en tid för nysamtal i tidsbokningskalendern som är integrerad med ansökan. För att ansökan ska kunna skickas in måste den sökande ha valt en tid. Om den sökande gör en ansökan kl. 8 på morgonen kan det finnas möjlighet att bli erbjuden en tid redan på eftermiddagen och beslutet kommuniceras efterföljande dag. Beslutet baseras på arbetsmarknadssekreterarens bedömning avseende huruvida medborgaren står till arbetsmarknadens förfogande. Om den sökande inte uppgett förändringar i sin ansökan så kan det leda till ett avslag. Den sökande får då överklaga beslutet och inkomma med underlag om sådana finns. Efter nysamtalet följer en planeringsvecka då en kartläggning av medborgarens drivkrafter, förmågor och möjligheter genomförs. Se bild över arbetsmarknadsprocessen nedan <sup>7</sup>.



Det är enligt uppgift under planeringsveckan som eventuella indikationer på exempelvis ohälsa eller missbruk fångas upp. Planeringsveckan mynnar ut i insatser anpassade efter individens behov. Enligt förvaltningschefen innebär den nya organisationen att individen har en större kontaktyta med förvaltningen. Detta på grund av den täta kontakten med flera olika professioner, vilket bidrar till större kännedom om den sökande än i en traditionell organisation.

Myndighetsprocessen bemannas av tre handläggare som har i uppdrag att utreda och fatta beslut om ekonomiskt bistånd. Handläggningsprocessen består bl.a. av hantering av ansökan, utredning, kontroll av underlag på hyra och el samt utredningar avseende exempelvis hyres- och elskuld. Handläggningen leder till ett beslut med möjlighet till överklagan. Uppföljning genomförs genom sammanfattningar var tredje månad, eller oftare vid behov, vilket skapar en överblick av ärendet för handläggarna. Se bild över myndighetsprocessen nedan.

<sup>6</sup> Beslut i morgon.

<sup>7</sup> "Service" är en väg in i kommunens arbetsmarknadsprocess och ger medborgaren möjlighet att ta del av de insatser arbetsmarknadsförvaltningen erbjuder utan att den enskilde är behöv av försörjningsstöd.





Arbetsbelastningen för handläggarna uppges vara högre i slutet på varje månad, men enhetschefen för myndighetsprocessen gör bedömningen att processen är hanterbar för tre handläggare. Innan den automatiserade processen infördes bestod handläggningen inom myndighetsprocessen av 5,5 tjänster. Omorganisationen uppges ha skett genom omallokering av tjänster från myndighetsprocessen till arbetsmarknadsprocessen.

### 3.3.1 E-ansökan och automatiserad handläggning

Den 1 september 2015 infördes e-ansökan avseende ansökan om ekonomiskt bistånd i Trelleborgs kommun. För att en individ ska kunna skicka in en e-ansökan måste personen vara folkbokförd i kommunen och inneha ett bank-id. Till ansökan kan inga underlag bifogas och ansökan kan inte skickas in inkomplett. Förvaltningen har utarbetat en introduktionsfilm avseende e-ansökan om försörjningsstöd, som finns tillgänglig för medborgarna via YouTube.

När en medborgare har fyllt i och skickat in en e-ansökan via kommunens hemsida sparas denna som en fil i e-tjänsteplattformen, där den hämtas upp av en integrationsmotor och flyttas till RPA-plattformen. Programmeringen av systemet som hanterar ansökningarna gällande ekonomiskt bistånd utgår ifrån Robotic Process Automation (RPA), vilket är en lösning på licens från UiPath. Inom ramen för RPA-plattformen tar en robot vid och fyller i uppgifterna från e-ansökan i verksamhetssystemet. Ansökan lägger sig i verksamhetssystemet som en aktualisering och handlägggarroboten loggar in i verksamhetssystemet och hanterar ansökan där, precis som en fysisk handläggare. Den automatiserade handläggningen av försörjningsstödet infördes cirka ett år efter införandet av e-ansökan. Under mars 2017 infördes automatiserade beräkningar, bifallsbeslut och utbetalningar. Automatiserade avslagsbeslut infördes under juli 2018.

Programmeringen utgår ifrån ett flöde som handläggarna själva satt upp genom att samtliga knapptryck som handläggarna genomförde i handläggningsprocessen filmades. Vid implementeringen kontrollkördes applikationen genom preliminära beräkningar, som under en period kontrollerades manuellt innan förvaltningen kunde lansera applikationen i skarpt läge. Regler har satts in i systemet som gör att mjukvaran reagerar på orimliga förändringar mellan ansökningar avseende två påföljande månader. Mjukvaran reagerar exempelvis ifall hyreskostnaden månad A uppges vara 3000 kr och månad B uppges vara 5000 kr. Dessa avvikelser sorteras ut för manuell hantering. Enligt uppgift genomförs i dagsläget en översyn kring vilka ärenden som går till manuell hantering och ambitionen är att vidareutveckla systemet för att minimera andelen som måste hanteras manuellt.

Den robotiserade mjukvaran samlar in information från ansökan och upprättar en beräkning med kontroller mot andra myndighetssystem, som exempelvis Försäkringskassan och Skatteverket. Kontroll sker även mot arbetsmarknadsmodulen, i syfte att undersöka ifall det finns en arbetsmarknadsplanering för perioden som medborgaren ansöker om ekonomiskt bistånd för, i enlighet med socialtjänstlagen 4 kap. Mjukvaran stämmer även av mot tidigare beslut. Sedan genomför mjukvaran en beräkning och fattar ett beslut som genererar en utbetalning. Vid ett avslagsbeslut genererar systemet en motivering kring vad avslaget beror på.

I systemet genereras dagligen en sammanställning över besluten som fattats, som skickas till en inbox som handläggarna stämmer av varje morgon. Inom ramen för avstämningen genomför handläggaren enligt uppgift en rimlighetsbedömning gällande de beslut som fattats av mjukvaran. I sammanställningen framgår vilka ärenden som behöver hanteras manuellt. Utbetalning utifrån mjukvarans bedömningar sker dagligen.

Gränssnittet i den digitala ansökan består av färdiga fält för vissa poster. Under fältet "övriga poster" kan medborgaren uppge sådant som inte faller in under övriga fält, exempelvis inköp av cykel eller barnvagn. Samtliga poster som fylls i under "övriga poster" måste hanteras manuellt av en handläggare. Detta eftersom applikationen inte är programmerad att ta beslut utifrån samtliga poster som skulle kunna uppges under "övriga poster". Applikationen är dock i ständig utveckling och det pågår en översyn kring vilka utlägg som faller in under "övriga poster". Detta i syfte att kunna skapa särskilda fält för utlägg som medborgarna frekvent uppger under "övriga poster", exempelvis tandvård. Denna analys av "övriga poster" ansvarar enligt uppgift verksamheten för. Programmering av processen är förvaltningen fortsatt beroende av konsulter för att hantera.

Förvaltningschefen ser ett behov framöver av att vidareutveckla systemet i syfte att skapa större precision. Ambitionen är även att skapa kompletterande digitala lösningar som underlättar kontakten med medborgaren, exempelvis att möjliggöra för medborgaren att arbeta med sin arbetsmarknadsplanering i digitalt. Förvaltningschefen ser vidare potential i att använda mjukvaran i andra sammanhang, exempelvis skulle mjukvaran kunna vara behjälplig i att matcha arbetssökande medborgare mot arbetsmarknaden.

### 3.4 Systemdrift

I intervjun framgår att förvaltningschefen och enhetschefen för myndighetsprocessen ser en utvecklingspotential i systemet, men även en viss sårbarhet gällande service av systemet. Den automatiserade handlägningsprocessen sker i verksamhetssystemet Procapita, som är upphandlat via Tieto. Inom förvaltningen finns utbildade Procapitaansvariga. Vid tidpunkten för granskningen förvaltar kommunens IT-service systemet, men vidareutvecklar däremot inte det. Kommunen saknar enligt uppgift programmeringskompetens. När en viss modul behöver modifieras eller när en modul inte fungerar som den ska har kommunen således behov av konsultstöd.

Under hösten 2018 har driften av systemet lämnats över till IT-service på serviceförvaltningen, vilket innebär att IT-service ansvarar för att starta upp, starta om och bevaka systemet. Systemet har sedan implementeringen driftats på lokala servrar i kommunen, men tidigare har externa konsulter startat upp och bevakat systemet. IT-service tog enligt uppgift över driften under oktober månad och efter en testperiod kommer en utvärdering genomföras och ett serviceavtal tecknas.

I intervjun framgår att förvaltningen generellt sett inte uppfattar några störande buggar eller fel i systemet. Vid de tillfällen systemet kraschar tvingas dock handläggarna övergå till manuell handläggning. Vid ett tillfälle uppdagades det att systemet hade fattat dubbla bifallsbeslut. Vid kontroll förekom dock inte dubbla utbetalningar.

### 3.5 Statistik och ekonomi

Uppföljning visar på att 77-82 % av kommunens försörjningsstödstagare ansöker om försörjningsstöd digitalt. Enligt uppgift har andelen digitala ansökningar varit på ungefär samma nivå sedan ett halvår efter införande av systemet. I samband med implementeringen av den nya bösättningslagen såg förvaltningen däremot en ökning av nyansökningar via papper.

Kostnaden för driften av systemet uppges uppgå till cirka 100 tkr per år. En kostnad som vid tidpunkten för granskningen delas med socialförvaltningen. Investeringen uppges ursprungligen ha kostat cirka 500 tkr, inklusive licenskostnaden för första året. Driften har under 2018 uppgått till ca 10 tkr månadsvis. Däremot utgör neddragningen av antalet handläggartjänster en besparing och beloppet för utbetalat ekonomiskt bistånd uppges ha minskat med 10 mkr på två år. Detta uppges beror på att resurser har frigjorts till arbetsmarknadsinsatser i och med den automatiserade handlägningsprocessen.

Enligt uppgift är driftskostnaden för RPA ur ett ekonomiskt perspektiv låg. Dock är nämnden i uppstartsfasen av automatiseringen och för att uppnå stordriftsfördelar behöver kommunen handlägga det ekonomiska biståndet även åt andra kommuner. Nämnden fattade ett sådant beslut under våren 2017<sup>8</sup> och flera kommuner har visat ett intresse för tjänsten. Nästa steg är att säkerställa samtliga juridiska aspekter för ett sådant upplägg.

---

<sup>8</sup> Dnr: AMN 2017/35.

Nyanlända medborgare tar enligt uppgift del av arbetsmarknadsförvaltningens samtliga insatser under etableringstiden, vilket enligt förvaltningschefen har lett till att förvaltningen inte sett en ökning av utbetalt ekonomiskt bistånd i takt med att etableringstiden för de som anlände hösten 2015 går ut.

### 3.6 Uppföljning och avvikelshantering

Totalt cirkulerar cirka 600 sökande i systemet varje månad, vilket motsvarar 400 hushåll och totalt 1400 sökande på helår. Förvaltningen har genomfört en mätning av hur många individer som återkommer in i processen igen inom ett halvår, vilket visade på cirka 7 %. Andelen uppges vara låg jämfört med andra kommuner.

Enbart ett fåtal ärenden avseende felaktigt utbetalt bistånd, där det går att utläsa att individen uppgett felaktig information med uppsåt, har uppdagats sedan införandet av e-ansökan. För handläggarna handlar den manuella bedömningsprocessen till stor del om rimlighetsbedömningar, jämförelser görs bakåt i tiden och exempelvis allt för jämna belopp uppges väcka nyfikenhet. En misskött arbetsmarknadsplanering kan även vara en indikator på att något inte står rätt till.

Vid tidpunkten för granskningen genomförs månatligen stickprovskontroller på 10 % av ansökningarna om ekonomiskt bistånd. Stickprovskontrollen syftar till att kontrollera att medborgaren har underlag för de kostnader man ansöker om samt kontoutdrag. Ibland genomförs helkontroller, ibland delkontroller och ibland kontrolleras enbart nyansökningar. Medborgaren får ett meddelande via *Min sida* att denne blivit utvald för kontroll, vilka underlag som ska lämnas in och när dessa senast ska ha inkommit. De avvikelser som stickprovskontrollerna ofta visar på är exempelvis att ansökningar inkommit som avser mediciner utan förmån, vilket försörjningsstöd generellt inte utgår för. Resultatet av kontrollerna redovisas enligt uppgift inte till nämnden.

Underlag skickas generellt sett in i pappersform eller via mejl till kundtjänst. Underlag avseende e-ansökningar begärs dock enbart in vid kontroll. Underlag ska även finnas tillgängligt i de fall en sökande överklagar sitt beslut. Mjukvaran i systemet är däremot direktkopplad till bl.a. Försäkringskassan, Skatteverket, Arbetsförmedlingen och a-kassan och således kontrolleras dessa parametrar vid varje ansökan.

Under februari 2017 kontrollerades samtliga ansökningar som inkom via e-tjänsten. Syftet var att genomföra en större kontroll för att sedan kunna minska på antalet löpande kontroller. Kontrollen ledde till ökad andel avslag, eftersom det uppdagades att underlag som begärts in saknades. Kontrollen ledde till att handläggningstiderna under en period ökade till fem arbetsdagar.

Arbetsmarknadsförvaltningen arbetar enligt uppgift i nära samarbete med socialförvaltningen angående orosanmälningar för barn som far illa. Indikationer på barn som far illa eller annan ohälsa fångas upp i nysamtalet och under planeringsveckan. Förvaltningschefen ser ingen risk att sådana indikationer missas i den nya processen och känner sig trygg i att personalen möter medborgarna oftare i nuvarande process än i den tidigare.

Av granskningen framgår att en uppföljning av systemets användarvänlighet vid tidpunkten för granskningen ännu inte genomförts. Enligt uppgift kommer en sådan uppföljning genomföras under 2019.

Av protokollgranskning framgår att två informationsärenden avseende automatisering och digitalisering har varit uppe i nämnden sedan 2017-04-18. Det framgår dock inte vilket underlag som ligger till grund för informationsärendena.

## 4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattade bedömning utifrån granskningens syfte och revisionsfrågor är att det utförs erforderliga insatser för att utveckla det digitala ansökningsförfarandet och handläggningen av ekonomiskt bistånd. Dock finns det ett behov av en programmeringskompetens som ännu inte finns tillgänglig i kommunen.

Vi bedömer att det genom den kommunövergripande skrivelsen *Digitalisering och automatisering* finns en tydligt uttalad strategi från arbetsmarknadsnämndens sida avseende nämndens ambition kring vidareutveckling av digitala och automatiserade processer. Av genomförd granskningen framgår att det inom verksamheten genomförs erforderliga insatser som syftar till att uppnå nämndens ambition avseende processautomatisering, i linje med den övergripande skrivelsen. Den kvalitativa uppföljning avseende den automatiserade processen utgörs av den information som lämnas till nämnden vid förändringar. Vi bedömer att den planerade utvärderingen av medborgarnas upplevelse av arbetsmarknadsförvaltningens service är en central aspekt i den kvalitativa uppföljningen. Nämnden bör således tillse att resultatet av uppföljningen återrapporteras.

### 4.1 Svar på revisionsfrågorna

#### ***Vilka delar av handlägningsprocessen avseende ansökningar om ekonomiskt bistånd är automatiserade?***

I september 2015 infördes e-ansökan avseende ansökan om ekonomiskt bistånd i Trelleborgs kommun. Tjänsten möjliggör för kommunens medborgare att fylla i och skicka in en ansökan om ekonomiskt bistånd via kommunens hemsida. Således har själva ansökningsprocessen digitaliserats. Möjligheten att lämna in en ansökan via pappersform kvarstår dock.

När en ansökan har skickats in samlar en automatiserad mjukvara in informationen och upprättar en beräkning utifrån kontroller mot andra myndighetssystem. Kontroll sker även mot arbetsmarknadsmodulen, i syfte att undersöka ifall det finns en arbetsmarknadsplanering för perioden som medborgaren ansöker om ekonomiskt bistånd för, i enlighet med socialtjänstlagen 4 kap. Mjukvaran stämmer även av mot tidigare beslut. Sedan genomför mjukvaran en beräkning och fattar ett beslut som genererar en utbetalning. Således är handlägningsprocessen automatiserad, från analysen av inlämnad data till själva utbetalningen av ekonomiskt bistånd.

Samtliga poster som fylls i under "övriga poster" i e-ansökan måste dock hanteras manuellt av en handläggare. Applikationen är dock i ständig utveckling och det pågår en översyn kring vilka utlägg som frekvent faller in under "övriga poster". Detta i syfte att programmera systemet att handlägga fler typer av kostnadsposter med tiden.

***Hur stor del av alla ansökningar sker digitalt?***

Av granskningen framgår att 77-82 % av kommunens ansökningar om försörjningsstöd har skett via e-ansökan.

***Hur säkerställer arbetsmarknadsnämnden att handlägningsprocessen sker i linje med socialtjänstlagen? Hur säkerställs att indikationer på behov av övriga stödinsatser, exempelvis inom området barn och unga eller missbruk och ohälsa, fångas upp i den digitala ansökningsprocessen?***

Enligt uppgift möter förvaltningen medborgarna personligen i högre utsträckning under den nya organisationen. Detta på grund av den täta kontakten med flera olika professioner, vilket bidrar till större kännedom om den sökande än i en traditionell organisation. Arbetsmarknadsförvaltningen arbetar enligt uppgift i nära samarbete med socialförvaltningen angående orosanmälningar för barn som far illa. Indikationer på barn som far illa, missbruk eller annan ohälsa fångas upp i nysamtalet och under planeringsveckan. Således kan vi konstatera att nämnden säkerställer att indikationer på vilka insatser som individen har behov av fångas upp inom ramen för handlägningsprocessen av ekonomiskt bistånd.

Det pågår diskussioner och utredningar inom flera instanser kring huruvida automatiserat beslutsfattande ligger i linje med förvaltningslagen, kommunallagen och socialtjänstlagen.

***Sker kontroll av avvikelser i den automatiserade bedömningen av ansökningar jämfört med manuell handläggning?***

Vid tidpunkten för granskningen genomförs månatligen stickprovskontroller på 10 % av ansökningarna om ekonomiskt bistånd. Stickprovet syftar till att kontrollera att underlag och kontoutdrag finns tillgängliga, som stärker de uppgifter som lämnats i ansökan. Ibland genomförs helkontroller, ibland delkontroller och ibland kontrolleras enbart nyansökningar. Medborgaren får ett meddelande via *Min sida* att denne blivit utvald för kontroll, vad som ska lämnas in och när underlagen senast ska ha inkommit. Däremot genomförs ingen jämförande stickprovskontroll mellan det beslut mjukvaran tagit utifrån tillgänglig information jämfört med det beslut en handläggare skulle fattat utifrån samma information.



2018-12-04

***Vilka insatser genomförs för att säkra en vidareutveckling av den automatiserade processen för handläggning av ansökan om ekonomiskt bistånd?***

Vid tidpunkten för granskningen förvaltar kommunens IT-service driften av systemet, men vidareutvecklar däremot inte det. När en viss modul behöver modifieras eller när en modul inte fungerar som den ska använder sig kommunen av konsultstöd.

I dagsläget pågår en översyn kring vilka kostnadsposter som faller in under "övriga poster" i ansökan om ekonomiskt bistånd. Detta i syfte att automatisera handläggningen av vanligt förekommande kostnadsposter och på så vis minska den manuella hanteringen i processen. Denna översyn genomförs av förvaltningen, själva automatiseringen av processen hanteras sedan av en konsult.

## 4.2 Rekommendationer

Mot bakgrund av genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

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

2018-12-04

KPMG AB



Ida Brorsson  
*Certifierad kommunal revisor*



Frida Starbrant  
*Certifierad kommunal revisor*

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.