



TRELLEBORGS KOMMUN

Revisionen

Till: Arbetsmarknadsnämnden

Till: Kommunfullmäktige och kommunstyrelsen för kännedom

2018-12-04

Granskning av utveckling och kvalitetssäkring av självservice

KPMG har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Trelleborgs kommun genomfört en översiktlig granskning av kommunens utveckling och kvalitetssäkring av processen för digital ansökan om ekonomiskt bistånd (självservice). Det övergripande syftet med granskningen har varit att bedöma huruvida 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.

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.

Revisorernas iakttagelser och bedömningar framgår i bifogad rapport. Revisorerna önskar svar från arbetsmarknadsnämnden kring vilka åtgärder nämnden avser att vidta med anledning av resultatet i granskningen. Yttrandet ska vara revisionen tillhanda senast under mars månad 2019.

För Trelleborgs kommuns revisorer,

Leif Malmstein

Ordförande