

Geschäftsweisung

Geschäftszeichen
-II- 4007, II-8701, II-8701

Jobcenter Berlin Spandau

08/2012

Datum: 15.11.2012

überarbeitet am 11.11.2016

**Die Geschäftsweisung beinhaltet das Fachaufsichtskonzept
des Jobcenters Berlin Spandau im gesamten operativen Bereich**

<u>Inhalt</u>	<u>Seite</u>
1. Allgemeines	2
2. Integrierte Fachaufsicht	2
3. Fachaufsicht in den Bereichen	4
a. Eingangszone	4
b. Integration und Beratung	4
c. Leistungsbereich	5
d. Arbeitgeber-Trägerteam	6
e. SGG	6
4. Fachaufsicht im Rahmen der Telearbeit	6
5. Inkrafttreten	7
<u>Anlagen</u>	
Anlage 1: Fachaufsichtskatalog EZ	
Anlage 2: Fachaufsichtskatalog luB	
Anlage 3: Fachaufsichtskatalog Leistung	
Anlage 4: Arbeitshilfe „Fachaufsicht (FA) im Leistungsbereich“	
Anlage 5: Fachaufsichtskatalog AG-T	
Anlage 6: Fachaufsichtskatalog SGG	
Anlage 7: Fallauswahl in den Bereichen	

<p>1. <u>Allgemeines</u></p> <p>Das System zur Qualitätssicherung im SGB II soll eine rechtmäßige, wirtschaftliche und wirksame sowie möglichst kundenfreundliche Dienstleistung sicherstellen.</p> <p>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.</p> <p>Mit der Einführung der HEGA 06/2010 - Nr. 13 – wurde dieses System mit dem Handbuch „Interne Kontrollsysteme (IKS)“ weiterentwickelt.</p> <p>Das IKS gibt einen Überblick über die Zusammenhänge der Steuerungssystematik im SGB II. Es umfasst mit seinem Qualitätsmanagement die Bereiche organisatorische Sicherungsmaßnahmen und Fachaufsicht.</p> <p>Fachaufsicht ist Führungsaufgabe und nicht delegierbar. Das Fachaufsichtskonzept regelt die Kontrollen durch die Führungskräfte im Hause und trägt dabei zur Herstellung und Verbesserung der Prozessqualität bei.</p> <p>2. <u>Integrierte Fachaufsicht</u></p> <p>Eine strukturierte, in den Bearbeitungsprozess integrierte Fachaufsicht der Führungskräfte, ist im Jobcenter Spandau die Grundlage einer qualitativ guten Aufgabenerledigung.</p> <p>Aufgabe der Geschäftsführung des Jobcenter Spandau ist es, die Bewertungen aus der Risikobeurteilung in die Fachaufsicht zu übernehmen und umgekehrt. In diesem Zusammenhang werden u.a. auch die Ergebnisse externer Stellen berücksichtigt. Neu identifizierte Fehlerschwerpunkte werden in die Fachaufsicht eingearbeitet.</p> <p>Das Verfahren der Auswahl der zu prüfenden Fälle in den einzelnen Bereichen und Teams ist in der Anlage 7 zusammenfassend dargestellt. Eine möglichst neutrale Fallauswahl von zu prüfenden Fällen als Stichprobe ist elementarer Bestandteil einer strukturierten und qualitativ guten Fachaufsicht</p> <p>Die Bereichsleitungen berichten der Geschäftsführung regelmäßig zu den Ergebnissen der Fachaufsicht. Dabei werden schwachstellenorientiert die wichtigsten Erkenntnisse zusammengefasst.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zum einen erfolgt eine monatliche Überprüfung der quantitativen und inhaltlichen Fachaufsicht der Teamleitungen im jeweiligen Bereich. Die Auswertung der Bereichsleitungen wird monatlich jeweils im 2. JF des 	<p>Allgemeines</p> <p>HEGA 05/09</p> <p>HEGA 06/10</p> <p>IKS</p> <p>Führungsaufgabe</p> <p>Fallauswahl</p> <p>Geschäftsführung und Bereichsleitung</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Monats mit dem Geschäftsführer und dem Leiter Geschäftsführungsebene ausgewertet und dem Protokoll hinzugefügt. Im Vordergrund der Auswertung stehen erkannte Fehlerschwerpunkte und ergriffene Maßnahmen der Teamleitungen. Die Dokumentation der erfolgt mittels der in Anlage 8 als Muster dargestellten Form.

- Zum anderen führen die Bereichsleitungen selbst qualitative Stichproben der Fachaufsicht durch. Einmal im Quartal (erstmalig im Dezember 2013) wird dazu im JF mit dem Geschäftsführer und dem Leiter Geschäftsführungsebene eine entsprechende Auswertung der Ergebnisse dieser Fachaufsicht vorgestellt. Zu prüfen sind mindestens 10 Fälle pro Quartal. Die inhaltliche oder teambezogene Schwerpunktsetzung obliegt den Bereichsleitungen. Die Bereichsleitungen nennen den jeweiligen Teamleitungen die benötigten Kundennummern (Beispiel: 3. Prüffall aus dem UFa-Tool „BGS“ des Monats Oktober). Die Ergebnisse werden dem Protokoll der Besprechung des Geschäftsführers, des Leiters Geschäftsführungsebene und den Bereichsleiterinnen und Bereichsleitern beigelegt. Im Vordergrund stehen Angaben, wie die Bereichsleitungen die qualitative Durchführung der Fachaufsicht der Teamleitungen einschätzen. Teambezogene Erkenntnisse werden bei Bedarf bilateral mit dem Geschäftsführer bzw. dem Leiter Geschäftsführungsebene ausgewertet. Die Dokumentation der erfolgt mittels der in Anlage 9 als Muster dargestellten Form.

Die Richtlinien des Datenschutzes bei der Ausübung der Fachaufsicht werden beachtet. In den Prüfungen der Teamleitungen, die meist durch so genannte UFa-Tools (Tools zur Unterstützung der Fachaufsicht) durchgeführt werden, beinhalten aus Datenschutzgründen keine Angaben von Kundennummern. Die vollumfängliche Angabe und Archivierung der geprüften Kundennummer ist auf Grundlage der §§ 3a und 32 des Bundesdatenschutzgesetzes nicht zulässig.

Um die Stichprobenprüfung der Bereichsleitungen (s.o.) zu ermöglichen, notieren sich die Teamleitungen die geprüften Kundennummern in der entsprechenden Reihenfolge der einzelnen Tools für die Dauer von max. drei Monaten. Kundennummern älter als drei Monate sind zu löschen.

Die Führungskräfte sind im Rahmen der allgemeinen Fachaufsicht sowohl für die Rechtmäßigkeitskontrolle als auch für die Kontrolle und Steuerung der Zweckmäßigkeit des Verwaltungshandelns verantwortlich. Nach Maßgabe des SGB II haben sie dabei die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit zu beachten.

Ein transparentes Fachaufsichtssystem versetzt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses in die Lage „kontrolliert“ zu arbeiten, ihre Ressourcen optimal zu planen und einzusetzen und damit ein hohes Maß an Handlungssicherheit zu erlangen.

Datenschutz

Transparenz für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Durch die Auswertungen der Fachaufsicht in der jeweils geeigneten Form erhalten die Teamleitungen von ihrer Bereichsleitung Rückmeldungen zu ihrer Fachaufsicht. Unabhängig davon erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßige Rückmeldungen zu ihrer Arbeit. Die Auswertung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgt durch die Teamleitungen.

Im Folgenden wird der Hintergrund für die Notwendigkeit der Fachaufsicht der einzelnen Bereiche beschrieben und der Gegenstand sowie die Art der Prüfung festgelegt. Es werden die Verantwortlichkeiten, der Rhythmus der Prüfung und die Dokumentation der Fachaufsicht verbindlich festgeschrieben. Darüber hinausgehende individuelle Erweiterungen sind möglich.

Die Festlegungen der Fachaufsicht werden im Rahmen der Risikobeurteilung regelmäßig durch die Bereichsleiter/-innen auf Aktualität überprüft. Die Überprüfung erfolgt anlassbezogen sowie mindestens zweimal jährlich (Ende Februar und Ende August) im Rahmen der Besprechung des Geschäftsführers / dem Leiter Geschäftsführungsebene mit den Bereichsleiterinnen und den Bereichsleitern. Dabei sind v.a. die Ergebnisse der seit 2012 jährlich stattfindenden Überprüfung der Fachaufsicht durch die Interne Revision zu berücksichtigen.

3. Fachaufsicht in den einzelnen Bereichen

a) Eingangszone

Die Eingangszone ist die Anlaufstelle der Kundinnen und Kunden im Jobcenter.

Hier werden grundlegende Fragen und Zuständigkeiten geklärt, die Anliegen erfasst, Daten aufgenommen und Datensätze angelegt.

In der Eingangszone wird der Grundstein für die nachfolgende Aufgabenerledigung gelegt, daher ist es wichtig, die ordnungsgemäße Erledigung dieser elementaren Aufgaben zu überwachen, um mögliche Folgefehler zu vermeiden.

Die Übersicht zur Fachaufsicht Eingangszone ist in der Anlage 1 ersichtlich.

b) Integration und Beratung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Bereich Integration und Beratung tragen im hohen Maße zur Zielerreichung des Jobcenters Spandau bei.

Auswertung mit den Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Aktualität der Festlegungen

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. Übergeordnetes Ziel ist die Verbesserung der Integrationsquote. Gleichzeitig wird durch regelmäßige Überprüfungen sichergestellt, dass Integrationen durch korrekte Lebenslaufbeiträge erfasst werden.

Gleichzeitig wird die Fachaufsicht (auch auf Grundlage der Ergebnisse der Internen Revision) durch verlaufsbezogene Prüfungen stärker auf die Dokumentation und Umsetzung der Integrationsstrategie im Vermittlungsprozess ausgerichtet. Zu dieser Thematik wurden entsprechende Fragen in der Fachaufsicht ergänzt und es sind darüber hinaus regelmäßige Schwerpunktprüfungen mit einem erweiterten Fragenkatalog im zeitlich befristeten und quantitativ angemessenen Austausch zur regulären Fachaufsicht vorgesehen.

Die Übersicht zur Fachaufsicht Integration und Beratung ist in der Anlage 2 ersichtlich.

Es erfolgt monatlich in den Jour Fix zur Zielnachhaltung zwischen BL und TL eine Auswertung der Ergebnisse der Fachaufsicht. Die Ergebnisse der Fachaufsicht werden durch die Teamleitungen in einer Übersicht zusammengefasst:

<\\Dst.baintern.de\dfs\955\Ablagen\D95508-Jobcenter\03 Integration und Beratung\2 Fachaufsicht\UFa-Tools\Ergebnis Fachaufsicht TL>

c) Leistungsbereich

Durch die korrekte und zeitnahe Zahlbarmachung der Geldleistungen tragen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 JC Berlin Spandau in der Öffentlichkeit.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Leistungsbereich arbeiten täglich mit einer komplizierten Rechtsmaterie und befinden sich in einer besonderen Belastungssituation.

Durch fachaufsichtliche Maßnahmen sollen die jeweiligen Führungskräfte ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Unterstützung und Sicherheit bei der Rechtsanwendung und Aufgabenerledigung geben. Eine regelmäßige Dokumentation

der Ergebnisse erfolgt ([\\N0006955\Ablagen\D95508-Jobcenter\04 Leistungsgewährung\2 Fachaufsicht\Ergebnisse Fachaufsicht\Bereich 17](#)).

Anlage 3 Fachaufsichtskatalog Leistung

Ergänzend wird die Arbeitshilfe „Fachaufsicht (FA) im Leistungsbereich“ dieser GA als Anlage 4 angefügt.

d) Arbeitgeber-Trägerteam

Das Bearbeitungsteam unterstützt den operativen Bereich Integration und Beratung insbesondere bei der Einrichtung, Abwicklung und Auswertung von Maßnahmen.

Da in diesem Bereich die Mittelbewirtschaftung für Arbeitsmarktdienstleitungen erfolgt, ist ein hohes Maß an Sicherheit und Verlässlichkeit erforderlich.

Die fachaufsichtlichen Maßnahmen im AGT-Team und die damit einhergehende enge Überwachung von Mittelabflüssen des Jobcenters Spandau unterstützen damit die Planung und Überwachung der Haushaltsmittel.

Die Übersicht zur Fachaufsicht AGT Team ist in der Anlage 5 ersichtlich.

e) 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.

Die Übersicht zur Fachaufsicht SGG ist in der Anlage 6 ersichtlich.

4. Fachaufsicht im Rahmen der Telearbeit

Die Tätigkeiten im Rahmen der Telearbeit unterliegen der regulären Fachaufsicht durch die zuständige Führungskraft. Um die Fachaufsicht im Rahmen der Telearbeit grundsätzlich zu ermöglichen, erfassen die betroffenen Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter täglich in eigener Verantwortung die Fälle, an denen sie während der Telearbeit gearbeitet haben (Auflistung nach Datum). Die Führungskraft kann für die Fachaufsicht die Bereitstellung der Fälle eines oder mehrerer Tagen ohne Angabe von Gründen anfordern. Der Zeitraum für diese Anforderung ist dabei auf 4 Wochen begrenzt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vernichten ihre Erhebungen nach dieser Frist von vier Wochen datenschutzgerecht.

5. Inkrafttreten

Die Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Die Personalvertretung wurde beteiligt.

gez. Leitke
Geschäftsführer

Anlagen