



Oppfølging av forvaltningsrevisjonsrapport ved NAV Ås - styring og samarbeid

Saksbehandler: Torill Skage Sørli

Saksnr.: 13/04383-17

Behandlingsrekkefølge

Møtedato

Kontrollutvalget

Rådmannens innstilling:

Statusrapport tas til orientering

Ås, 26.02.2016

Trine Christensen
Rådmann

Marit Roxrud Leinhardt
Helse- og sosialsjef

Avgjørelsesmyndighet:

Kontrollutvalget

Behandlingsrekkefølge:

Kontrollutvalget

Vedlegg:

Øvrige dokumenter som ligger i saken:

- Risikoanalyse for 2016
- Virksomhetsplan for 2016

Vedtak i saken sendes til:

Helse- og sosialsjef
NAV leder

SAKSUTREDNING:

Sammendrag:

Follo distriktsrevisjon gjennomførte en forvaltningsrevisjon ved NAV Ås i perioden desember 2013 – januar 2014, etter oppdrag fra kontrollutvalget i Ås.

NAV Ås ble vurdert med fokus på de endringer som ble foretatt ved innføring av NAV reformen, som ble vedtatt i 2006.

Formålet med prosjektet var å vurdere NAV Ås sin styrings- og organisasjonsmodell, og vurdere hvilke virkninger reformen har hatt for brukerne.

Rådmannens tilbakemelding om oppfølgingen i forhold til revisors anbefalinger forelå i e-post fra administrasjonen til kontrollutvalget 11. september 2015.

Kontrollutvalget behandlet oppfølgingsrapporten 15.12.2015.

Kontrollutvalget fattet følgende vedtak:

Kontrollutvalget ber rådmannen om en ajourført rapport om oppfølgingen av rapporten med 1. mars 2016 som frist for tilbakemelding til kontrollutvalget.

Fakta i saken:

Tilbakemelding på de enkelte punkter, kommentert av distriktsrevisjonen i møtet 15.12.15:

En bør utarbeide et helhetlig internkontrollsystem:

Det er utarbeidet en **standard** for NAV kontorene, som er et arbeids- og støtteverktøy for alle medarbeidere som jobber med oppfølging av brukere og «arbeid først».

Målet med standarden er å:

- Sikre arbeidsretting i brukeroppfølgingen for å få flere i arbeid og aktivitet
- Sikre lik praksis og en mer enhetlig arbeidsprosess for oppfølging av brukere i NAV
- Bedre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet

Systematisk kvalitetsarbeid:

- Viser lovbestemt stegene i oppfølging av bruker
- Gir «arbeid først» et konkret innhold
- Hovedprosess med delprosesser, sjekklister, retningslinjer, maler, henvisninger til lover mm
- Gjelder alle fylker

Sosiale tjenester:

- Sosiale tjenester skal støtte opp under den enkeltes mulighet for å bli selvhjulpen gjennom arbeid. Behovet for sosiale tjenester må vurderes underveis i hele oppfølgingsløpet. Sjekklister er til hjelp for vurdering av behov, men gir ikke uttømmende avklaring av rett til sosiale tjenester.

Siden standarden ikke er uttømmende for de sosiale tjenester, har kontoret utarbeidet rutiner og sjekklister til bruk ved behandling av saker i henhold til lov om sosiale tjenester i NAV.

I forbindelse med innføring av aktivitetsplikt for mottakere av økonomiske ytelser i henhold til sosialtjenesteloven, en lovendring som forventes å tre i kraft sommeren 2016, er det igangsatt et arbeid med å utarbeide en rutine for å sikre dette området.

Ledelsen på NAV Ås har nå igangsatt en internkontroll av vedtak i henhold til sosialtjenesteloven. Det gis fortløpende opplæring der hvor avvik forekommer. Internkontrollen forventes også å avdekke om de utarbeidete rutinene er tilstrekkelige for å sikre kvaliteten på vedtakene.

Det bør gjennomføres risikovurderinger:

Risikovurdering ble gjennomført i forkant av arbeidet med virksomhetsplan for 2016.

Heve kompetansen til ansatte på relevant regelverk:

Det gjennomføres internopplæring for alle veiledere hver 14 dag, som også inkluderer lov og relevant regelverk.

Vurdere innspill til endringer på publikumsmottaket for å styrke personvernet til brukerne:

Publikumsmottaket ble bygget om høsten 2015.

Vurdere å sette mål som det rapporteres på i årsrapport:

Det utarbeides mål til handlingsprogrammet, som det rapporteres på i kommunens årsmelding.

Oppdatere plan for brukermedvirkning:

Ved oppstart av NAV kontorene skulle alle kontorene utarbeide en plan for brukermedvirkning, etter en mal utarbeidet av direktoratet. NAV kontorene er ikke pålagt å oppdatere denne planen.

Det er nå gjennomført en endring i sentralt brukerutvalg i NAV; Fra i år skal brukerne selv lede Sentralt brukerutvalg i stedet for arbeids- og velferdsdirektøren. Arbeids- og velferdsdirektøren uttrykker i forbindelse med endringen, at brukerutvalget ikke lenger skal være en «lyttepost», men at brukerrepresentanter i samarbeid med NAV må ha et ønske om å utvikle tjenesten videre.

Det kommer ut en brukermelding i begynnelsen av mars d.å.

Rådmannen ser det som hensiktsmessig å involvere brukerutvalget ved NAV Ås i arbeidet med å oppdatere planen for brukermedvirkning, med utgangspunkt i brukermelding som kommer.

Vurdering:

De igangsatte tiltak, etter anbefalinger fra distriktsrevisjonen, vurderes å være hensiktsmessige for å videreutvikle tjenestene ved NAV Ås. Årlige rullinger av kontorets virksomhetsplan, med utgangspunkt i foregående risikovurdering, sikrer at kontoret kontinuerlig ivaretar forbedringer som følge av eventuell manglende

måloppnåelse, tilbakemeldinger i brukerundersøkelser, medarbeiderundersøkelser, serviceklager m.v. Ansattes deltakelse i planarbeidet sikrer kjennskap til mål som er satt for kontoret og implementering av prioriterte tiltak.

Konklusjon med begrunnelse:

De tiltak som er innført, på bakgrunn av distriktsrevisjonens anbefalinger, vurderes som tilstrekkelige for videreutvikling og resultatvurdering av tjenesten ved NAV Ås.