

GB	I, II, III, IV, V
OrgZ.:	X11, X13, X15, X17, X19
Gültigkeit:	Ab: 01.02.2015
Sachstand:	01.01.2016

1. Vorbemerkungen:

Die Durchführung der Fachaufsicht hat bei Jobcenter team.arbeit.hamburg einen hohen Stellenwert. Sie dient der Sicherstellung einer rechtmäßigen, zweckmäßigen und wirtschaftlichen Aufgabenerledigung aller Organisationsbereiche. Im Vordergrund stehen das frühzeitige Erkennen von Fehlerursachen und die Einleitung von geeigneten Maßnahmen zur Hebung oder Sicherung der Arbeitsqualität. **Ziel**

Bei Jobcenter team.arbeit.hamburg erfolgt eine risikoorientierte Fachaufsicht, d.h. Inhalt und Umfang der Prüfungen werden aufgrund der Risikobewertungen der einzelnen Geschäftsprozesse ermittelt. Im Grundsatz gilt, dass Fachaufsicht die richtigen Dinge im Fokus haben soll. Ergeben die Auswertungen der Prüfungsergebnisse bei einzelnen Punkten keine oder nur geringe Fehlerquoten, so erfolgt eine Anpassung des Fragenkataloges. **Verfahren**

Mit dieser Arbeitsanleitung wird die Fachaufsicht in den unterschiedlichen Bereichen von Jobcenter team.arbeit.hamburg geregelt und werden die Verantwortlichkeiten festgelegt.

Fachaufsicht ist Führungsaufgabe und als solche nicht delegierbar. Prüfungen sind durch die jeweiligen Vorgesetzten (Teamleitungen, Standortleitungen, Geschäftsbereichsleitungen, Geschäftsführung) vorzunehmen. **Verantwortlicher Personenkreis**

Die Ergebnisse jeder Prüfung sind mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern individuell zu besprechen, um einen wertschätzenden Umgang miteinander zu fördern, und um die Akzeptanz für ggf. erforderliche Maßnahmen zu erreichen. Ermittelte Fehlerschwerpunkte sind im Rahmen von Teambesprechungen zu thematisieren. **Umgang mit den Ergebnissen**

Durch die Dokumentation der fachaufsichtlichen Prüfungen wird die nötige Transparenz für die Festlegung von Steuerungsaktivitäten geschaffen. Die Dokumentation ist zudem ein wichtiges Element zur Erfüllung von Berichtspflichten der Geschäftsführung gegenüber den Trägern von Jobcenter team.arbeit.hamburg. **Gründe für Dokumentation**

2. Verfahren:

Die Teamleitungen führen die Fachaufsicht entsprechend der unter Punkt 3. genannten Regelungen durch, dokumentieren die Ergebnisse und werten sie aus.

Die Dokumentationen sind **bis zum 10. des Folgemonats** der jeweiligen Standortleitung vorzulegen. **Termine für Teamleitungen**

Ist die Teamleitung in einem Monat mehr als die Hälfte der Arbeitstage abwesend, reduziert sich die durchzuführende Fachaufsicht auf die Hälfte der zu prüfenden Fälle. Bei vollständiger Abwesenheit in einem Monat entfällt die Fachaufsicht. Eine Nachholpflicht besteht nicht. **Regelung bei Abwesenheit TL**

Wenn durch längerfristige Abwesenheit einer Teamleitung mehr als 6 Wochen keine Fachaufsicht ausgeübt werden konnte, wird diese von der Vertretung durchgeführt.

Die Anzahl an Prüffällen und Hospitationen von Teilzeit-Teamleitungen reduziert sich entsprechend ihrer individuellen Arbeitszeit. Die STOL vereinbaren dies individuell und geben Rückmeldung darüber an den Bereich QS. **Regelung bei Teilzeit - und Mischteam- TL**

Ebenso ist eine individuelle Regelung für TL zu treffen, die mehrere Teams betreuen (z.B. E-Zone und Leistung).

Die zPDV-Prüfungen zum 4-Augen-Prinzip sind dabei im vollen Umfang (10 Fälle pro STO) zu berücksichtigen.

Die Standortleitungen üben ihre Fachaufsicht gegenüber den Teamleitungen aus und erstellen quartalsweise einen Bericht für den gesamten Standort, der an die zuständige Geschäftsbereichsleitung weitergeleitet wird. **"Fachaufsicht der Fachaufsicht"**

Den Geschäftsbereichsleitungen wiederum obliegt die Fachaufsicht gegenüber den ihnen zugeordneten Führungskräften. **Anlage E.1.3.a**

Weiterhin melden die Standortleitungen dem Bereich Qualitätssicherung **bis zum 15. des Folgemonats** die aggregierten Ergebnisse der Teamleitungen. Die Rückmeldung erfolgt über die zentrale Führungskräfte-Ablage Teamleiter, in der entsprechende Auswertungstabellen zur Verfügung gestellt werden. **Termin für Standortleitungen**

Der Bereich Qualitätssicherung in der Zentrale fasst die einzelnen Berichte für die Geschäftsführung zusammen und erstellt quartalsweise einen Bericht. Dabei sollen die Ergebnisse bewertet und Empfehlungen zur Qualitätsverbesserung ausgesprochen werden. **Termin für den Bereich Qualitätssicherung**

3. Anzahl Prüffälle

Dokumentation der Prüfmengen

Das jeweilige standortindividuelle Prüfmengen-Soll ist zum monatlichen Abgleich mit dem tatsächlichen Prüfmengen-Ist ebenfalls in die entsprechende Auswertungstabelle zu übertragen. [Anlage 7 - Quantitätssoll](#)

4. Prüfregelungen:

4.1 Eingangszone und Zugangssteuerung

Die Teamleitung hospitiert monatlich bei **5** Beratungsgesprächen. Diese 5 Beratungsgespräche sollen bei mindestens zwei unterschiedlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern des Teams durchgeführt werden. Die Teamleitung hospitiert im Jahr mindestens einmal bei jeder Mitarbeiterin/iedem Mitarbeiter. **Durchführung der Hospitationen**

Das Hospitationsgespräch ist anhand einer Checkliste (siehe Anlage 1) zu analysieren, auszuwerten und mit der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter zu besprechen. **Ergebnis Hospitation**
[Anlage 1 - Back Office](#)

[Anlage 1 - Empfang](#)

Zusätzlich prüft die Teamleitung monatlich 10 Fälle der in zPDV erfolgten Stammdatenänderungen pro Standort. Die Prüfung bezieht sich auf die korrekte Durchführung des 4-Augen-Prinzips, auf Vorhandensein einer zahlungsbegründenden und mit 2 Handzeichen versehenen Unterlage in der Akte und die Richtigkeit der in zPDV eingegebenen Daten. **Prüfung Stammdaten-änderung**
[Anlage 1b](#)

Auf der zahlungsbegründenden Unterlage ist die Prüfung mit Handzeichen zu vermerken.

Auf die E-Mail-Info vom 02.09.14 -Maßnahmen zur Sicherstellung der Kassensicherheit im Stammdatensystem der BA- wird für nähere Informationen verwiesen. **EMI v. 02.09.2014**

In der Rückmeldedatei der Fachaufsicht ist die Anzahl der geprüften Fälle zu erfassen und die Anzahl der festgestellten Fehler zu vermerken. **Rückmeldung der Ergebnisse**

Die festgestellten Fehler sind darüber hinaus in der Anlage 1a zu vermerken und bis zum 10. des Folgemonats durch die Teamleitung Eingangszone an das Postfach: team-arbeit-hamburg.Grundsatzangelegenheiten-Leistung@jobcenter-ge.de [Anlage 1a](#)

zu senden. In die Rückmeldeliste (Anlage 1a) sind darüber hinaus die im Alltagsgeschäft aufgetretenen Fehler aus der 4-Augen-Prüfung zu ergänzen.

Sofern es aufgrund der regionalen Gegebenheiten im Standort erforderlich sein sollte diese Fachaufsicht auf eine andere TL zu übertragen, kann dies durch die Standortleitung in Eigenverantwortung geregelt werden.

4.2 Arbeitsvermittlung

Die Teamleitung prüft monatlich **4** Bewerberangebote (BewA) gemäß der Checkliste der Anlage 2a. **BewA -Prüfung**

[Anlage 2a - BewA Prüfung](#)

Die zu prüfenden Fälle werden durch den Bereich Qualitätssicherung mittels der Datenbank „db-Fachaufsicht AV“ in der zentralen Führungskräfteablage-Teamleiter zur Verfügung gestellt. **Fallauswahl**

Zusätzlich wird durch die Teamleitungen die Auswahl und Anwendung der arbeitsmarktpolitischen Instrumente (AMP) geprüft. **Prüfung AMP**

[Anlage 2b - BGS/FbW](#)
[Anlage 2b - AbsolventenMqm](#)
[Anlage 2b - AGH](#)
[Anlage 2b - MAT- U25](#)
[Anlage 2b - AVGS-MAT](#)
[Anlage 2b - VVU](#)
[Anlage 2b - FAV](#)

Pro Förderinstrument, sowie für das Absolventenmanagement sind je **2** Prüfungen pro Monat durchzuführen. **Im Bereich U25 zusätzlich 2 Prüfungen MAT. Ausserdem sollen alle Fälle geprüft werden, für die innerhalb des Vormonats die FAV-Kennung neu vergeben wurde, sowie alle Fälle, die neu mit "VVU" in einem (anderen) Vormonat gekennzeichnet wurden.** (Anlage 2b)

Die zu prüfenden Fälle werden ebenfalls über die Datenbank „db-Fachaufsicht AV“ zur Verfügung gestellt.

Die Teamleitung hospitiert monatlich regelhaft bei **4** unterschiedlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern des Teams für jeweils ein Gespräch. Sie hospitiert im Jahr mindestens einmal bei jeder Mitarbeiterin/jedem Mitarbeiter.

[Anlage 2a - AV](#)

Das Hospitationsgespräch ist anhand einer Checkliste (s. Anlage 2a) zu analysieren, auszuwerten und mit der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter zu besprechen.

Der Bereich Qualitätssicherung führt monatlich eine Stichprobenprüfung hinsichtlich Einhaltung des Absolventenmanagements - schwerpunktmäßig Durchführung der qualifizierten Beratungsgespräche - durch. Die Stichprobe wird zentral aus CoSach ermittelt. **Stichprobe Absolventenmanagement**

4.3 Leistung

Die Teamleitung Leistung prüft monatlich **7** Fälle samt Leistungsakten nach einer Checkliste (s. **Ar** **Auswahl der Stichprobe**)

Die zu prüfende Stichprobe wird mit Hilfe des operativen Datensatzes (opDs) nach dem Zufallsprinzip bestimmt. Hierzu wird in der zentralen „Führungskräfte-Ablage Teamleiter“ die entsprechend programmierte Datenbank „Aktenprüfung“ bereitgestellt. Der Teamleiter wählt aus den anonymisierten Ergebnislisten „Aktenprüfung Einkommen“ **4** und „Aktenprüfung Unterhalt“ **3** Fälle zur Prüfung aus.

[Anlage 3](#)
Ausfüllhinweise

Die Prüfung des Falles beginnt grundsätzlich ab dem letzten Bewilligungsabschnitt (letzte Bewilligung Neu- oder Weiterbewilligungsantrag).

Zusätzlich ist monatlich je **ein** Fall zu

§22 (8)

§24 (3)

§22 (6)

zu prüfen. Die Prüffälle werden ebenfalls in der Datenbank Aktenprüfung zur Verfügung gestellt.

Prüffälle
"kommunale Leistungen"

Die Fälle sind durch die Teamleitungen gemäß der Checkliste zu (Anlage 3a) zu prüfen. Fehlerhafte Entscheidungen sind sofort von der zuständigen Sachbearbeitung zu korrigieren.

[Anlage 3a](#)
Korrektur fehlerhafte Fälle

Alle Prüfergebnisse sind in der zentralen Auswertungsdatei zu hinterlegen. Die Korrektur der fehlerhaften Fälle ist durch die Standortleitungen nachzuhalten. Aus dem Bericht zur „Fachaufsicht der Fachaufsicht“ soll hervorgehen, ob die fehlerhaften Fälle korrigiert wurden und aus welchen Gründen es ggf. in einigen Fällen nicht möglich war.

Nachhaltung durch STOL

Die Teamleitungen stellen darüber hinaus sicher, dass die Guthabenliste, die Klärungsliste und die Visaliste in ERP laufend abgearbeitet und die Fälle vollständig erledigt werden. Gleiches gilt für die Bearbeitung der Zahlungsrückläufer.

Abarbeitung / Überprüfung der ERP-Listen

Der Bereich Finanzen (X112) wertet monatlich die Bearbeitungsstände aus.

Die Teamleitung hospitiert monatlich regelhaft bei **zwei** unterschiedlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern des Teams für jeweils ein Gespräch. Sie hospitiert im Jahr mindestens einmal bei jeder Mitarbeiterin/jedem Mitarbeiter.

Durchführung der Hospitation

Das Hospitationsgespräch ist anhand einer Checkliste (siehe Anlage 3) zu analysieren, auszuwerten und mit der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter zu besprechen.

Ergebnis der Hospitation

[Ablage 3 - Hospitation](#)

Die Fachstellen für Wohnungsnotfälle übermitteln dem Bereich Leistung in der Zentrale monatlich je **10** Fälle, in denen eine Direktanweisung aufgrund von Miet- und/oder Energieschulden erforderlich ist. Der Bereich Leistung prüft diese und gibt zu korrigierende Fälle ebenfalls an die Teams.

Stichprobe Direktanweisung bei Mietschulden

Die Ergebnisse werden den Standorten und der Geschäftsführung ebenfalls quartalsweise übermittelt.

4.4 IntegrationsleistungsCenter (ILC)

Alle Teamleitungen nehmen monatlich Vollerhebungen zu Prozessen vor und Erhebungen zu monatlich **10** Fällen und prüfen Prozesse und Fälle nach den Checklisten „ILC“ (siehe Anlage 4).

Vollerhebung und Aktenprüfung TL ILC

Die für das Aufgabenfeld AGH zuständige Teamleitung prüft die 10 identifizierten Fälle monatlich gemäß der Checkliste „ILC-AGH“. Die für die Aufgabenfelder MAbE-MAT, BaE, Reha, FbW, AVGS-MAT, AVGS-MPAV, EGZ und FF-HAM zuständigen Teamleitungen prüfen wenigstens 3 Fälle aus diesen Aufgabenfeldern monatlich gemäß der Checkliste „ILC-MAbE-MAT“, usw. Die für die Aufgabenfelder IT, PI und GQS zuständige Teamleitung prüft wenigstens 3 Fälle aus diesen Aufgabenfeldern monatlich gemäß der Checkliste „ILC-IT“, usw.

[Anlage 4 - Allgemein](#)
[Anlage 4 - AGH](#)
[Anlage 4 - MAT](#)
[Anlage 4 - BaE](#)
[Anlage 4 - Reha](#)
[Anlage 4 - FbW](#)
[Anlage 4 - AVGS-MAT](#)
[Anlage 4 - AVGS-MPAV](#)
[Anlage 4 - EGZ](#)
[Anlage 4 - FF-HAM](#)
[Anlage 4 - GQS](#)
[Anlage 4 - IT](#)
[Anlage 4 - PI](#)

Die zu prüfenden Fälle werden nach dem Zufallsprinzip ermittelt. Dabei wird sichergestellt, dass, je nach Verantwortungsbereich, die Fälle aus allen Sachbearbeitungsbereichen stammen. Für die Aufgabenfelder FbW, AVGS-MAT, MAbE-MAT und AGH ermittelt die für das Aufgabenfeld PI zuständige Teamleitung monatlich je einen Fall aus dem „Monitoring PI“ und teilt diesen den für die Aufgabenfelder FbW, AVGS-MAT, MAbE-MAT und AGH zuständigen Teamleitungen mit. Diese sind in die 10 zu identifizierenden Fälle einzubeziehen.

4.5 Rechtsstelle

Die Teamleitung OWiG prüft monatlich **10** Fälle samt Leistungsakten nach einer Checkliste (Anlage 6). Die Teamleitungen SGG prüfen ebenfalls jeweils **10** Fälle in den Bereichen Widersprüche und Klageverfahren. (Anlage 6).
Die zu prüfende Stichprobe OWiG bestimmt die Teamleitung selbst mit der Maßgabe, dass die Leistungsakten von unterschiedlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern stammen. Über das Jahr gesehen sind die Akten aller Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter gleichermaßen in die Stichproben einzubeziehen.

Aktenprüfung TL OWiG, Widersprüche und Klageverfahren

[Anlage 6 - OWiG](#)

[Anlage 6 - Klageverfahren](#)

[Anlage 6 - Widersprüche](#)

Die Stichprobe **Widersprüche** besteht am Stichtag aus den jeweils ersten fünf Widerspruchsakten im Postausgang. Diese Postausgänge sind die ersten fünf, welche sich in den Ausgangsfächern für die einzelnen Standorte in alphabetischer Reihenfolge befinden. Bsp.: In dem Ausgangsfach für den Standort A befindet sich am Stichtag eine Akte, in dem für Standort B drei Akten und in dem für Standort C fünf Akten. Die ersten fünf Vorgänge setzen sich zusammen aus der Akte für Standort A, den drei Akten für Standort B und der untersten Akte im Ausgangsfach für Standort C. Der jeweilige Stichtag wird auf der ersten Dienstbesprechung der Führungskräfte der Rechtsstelle im Monat festgelegt. **Ermittlung der Stichprobe**

Die Stichprobe **Klageverfahren** besteht aus den ersten fünf Klageverfahren im Postausgang am festgelegten Stichtag bzw. an den Folgetagen, bis fünf Klageverfahren erreicht werden.

Die Stichproben werden gesammelt und monatlich an die GBL IV übersandt.

4.6 Unterhalt

Die Teamleitung Unterhalt prüft monatlich **10** Fälle samt Leistungsakten nach einer Checkliste (Anlage 5).

Aktenprüfung Unterhalt

[Anlage 5](#)

Die zu prüfende Stichprobe bestimmt die Teamleitung selbst mit der Maßgabe, dass die Unterhaltsvorgänge von unterschiedlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern stammen. Über das Jahr gesehen sind die Vorgänge aller Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter gleichermaßen in die Stichproben einzubeziehen.

In der Stichprobe wird die übereinstimmende Anwendung der dokumentierten Regelungen regelmäßig überprüft.

Zusätzlich kontrolliert die Teamleitung monatlich **10** Annahmeanordnungen in ERP.

5. Aufbewahrung der Prüfdokumente

Aufbewahrungsfriste

Alle Prüfdokumente (Checklisten / Hilfsdatei) sind **mindestens** 6 Monate aufzubewahren und danach zu vernichten.

6. Qualitätssicherung

Qualitätssicherung

Jeweils zum 15. des Folgemonats sind alle Einzelfall-Prüfergebnisse (siehe Anlage 8) Prüfungen per Kopie der Checklisten / Hilfsdatei an den Bereich DQM zu übersenden. [Anlage 8 - Übersendungs-reihenfolge](#)

Der Bereich Qualitätssicherung behält sich weitere Prüfungen zur Durchführung der Fachaufsicht vor. Zu diesem Zweck kann die Prüfdokumentation von den Standorten angefordert werden.

Gleichermaßen wird das Verfahren zur Bestimmung der Stichproben begutachtet.