

	Aktenzeichen	II-5104
	GB	I, II, III, IV, V, VI
<b>Arbeitsanleitung Nr. 74</b>	OrgZ.:	Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6
<b>Allgemeines Fachaufsichtskonzept</b>	Gültigkeit:	Ab: 01.02.2015
	Sachstand:	<b>10.08.2020</b>
<b>1. Vorbemerkungen:</b>		
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.	<b>Ziel</b>	
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.	<b>Verfahren</b>	
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.	<b>Verantwortlicher Personenkreis</b>	
Die Ergebnisse jeder Prüfung sind mit den Mitarbeitenden individuell zu besprechen, um einen wertschätzenden Umgang miteinander zu fördern und um die Akzeptanz für ggf. erforderliche Maßnahmen zu erreichen. Ermittelte	<b>Umgang mit den Ergebnissen</b>	

Fehlerschwerpunkte sind im Rahmen von Teambesprechungen zu thematisieren.		
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.	<b>Gründe für Dokumentation</b>	
<b>2. Verfahren:</b>		
Die Teamleitungen führen die Fachaufsicht entsprechend der im Folgenden genannten Regelungen durch, dokumentieren die Ergebnisse und kommunizieren die Erkenntnisse regelhaft monatlich angemessen innerhalb des Teams.		
Die Dokumentationen sind <b>bis zum 10. des Folgemonats</b> der jeweiligen Standortleitung vorzulegen.	<b>Termine für Teamleitungen</b>	
Ist die Teamleitung in einem Monatsmonat 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.	<b>Regelung bei Abwesenheit TL</b>	
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.	<b>Regelung bei Teilzeit - und Mischteam- TL</b>	
Ebenso ist eine individuelle Regelung für Teamleitungen zu treffen, die mehrere Teams betreuen (z.B. E-Zone und Leistung).		
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.	<b>"Fachaufsicht der Fachaufsicht"</b>	
Den Geschäftsbereichsleitungen wiederum obliegt die Fachaufsicht gegenüber den ihnen zugeordneten Führungskräften.	<a href="#">8b_FAdFA</a>	
Weiterhin melden die Standortleitungen dem Bereich Qualitätssicherung <b>bis zum 15. des Folgemonats</b> die aggregierten Ergebnisse der Teamleitungen. Die Rückmeldung erfolgt innerhalb der jeweiligen Standortablage innerhalb eines einheitlichen Formates.	<b>Termin für Standortleitungen</b>	
Der Bereich Qualitätssicherung erstellt quartalsweise aus allen Rückmeldungen einen Bericht, der die Ergebnisse bewertet und ggf. Empfehlungen zur Qualitätsverbesserung ausspricht.	<b>Aufgabe Bereich Qualitätssicherung</b>	

<b>3. Anzahl Prüffälle:</b>	<b>Prüfmengen</b>	
Die Standortleitungen tragen in eigener Verantwortung Sorge für die regelmäßige Umsetzung der erforderlichen und vereinbarten Prüfmengen.		
<b>4. Prüfregelelungen:</b>		
<b>4.1 Eingangszone und Zugangssteuerung</b>	<b>Hospitation Eingangszonen</b>	
Die Teamleitung hospitiert monatlich bei <b>5 Beratungsgesprächen</b> . Diese 5 Beratungsgespräche sollen bei mindestens zwei unterschiedlichen Mitarbeitenden des Teams durchgeführt werden. Die Teamleitung hospitiert im Jahr mindestens einmal bei Mitarbeitenden. Das Hospitationsgespräch ist mit den Mitarbeitenden zu besprechen, Checkliste 1 dient als Unterstützung für die TL.	<a href="#">1a - Hospitation EZ</a>	
<b>4.2 Postsortierung Standorte / zentrale Einheiten</b>	<b>Hospitation Postsortierung</b>	
Die zuständige Führungskraft prüft 3 Mal pro Jahr (möglichst Februar, Juni, Oktober) eine Stichprobe von 50 Poststücken nach Checkliste 1b . Verbindliches Hilfsmittel ist die Sortierhilfe. Begleitung und Hospitation bleiben ganzjähriges Element der fachaufsichtlichen Führungsaufgabe.	<a href="#">1b - Postsortierung - Standorte</a>	
<b>4.3 Arbeitsvermittlung</b>	<b>Prüfung Integrationsarbeit</b>	
Die Teamleitung hospitiert monatlich regelhaft bei 4 unterschiedlichen Mitarbeitenden ihres Teams für jeweils ein Gespräch. Sie hospitiert im Jahr mindestens einmal bei allen Mitarbeitenden. Das Hospitationsgespräch ist mit den Mitarbeitenden zu besprechen, Checkliste 2a dient als Unterstützung für die TL.	<a href="#">2a - Hospitation-IFK</a>	
Die Teamleitung prüft monatlich <b>10 Fallverläufe</b> gemäß der Checkliste der Anlage 2b.	<a href="#">2b - VKB</a>	
Die Teamleitung, die die Mitarbeitenden des Reha-Teams führt, prüft ebenfalls <b>10 Fallverläufe</b> , anteilig gemäß der Checkliste der Anlage 2b VKB oder 2b Reha.	<a href="#">2b Reha</a>	
Zusätzlich wird für 2 Fälle, bei denen Flankierende Leistungen angeboten wurden, der Prüfbogen 2c FL zweimal jährlich durchgeführt (möglichst im ersten und dritten Quartal)	<a href="#">2c FL</a>	
Zweimal jährlich (möglichst April und Oktober) wird zusätzlich die Checkliste 2d E-AKTE für alle 10 VKB-Fälle geprüft.	<a href="#">2d -E-AKTE</a>	
Eine Vorauswahl der zu prüfenden Fälle wird durch den Bereich Qualitätssicherung mittels Datenbank in der zentralen Führungskräfteablage-Teamleiter zur Verfügung gestellt. Danach wählt der Standort die zu prüfenden Fälle aus der Datenbank aus und übermittelt diese innerhalb einer festgelegten Frist an den Bereich Qualitätssicherung. Die Verantwortung für die vollständige und zeitgerechte Übermittlung liegt bei der Standortleitung.	<b>Fallauswahl</b>	

Der Bereich Qualitätssicherung führt zentrale Stichprobenprüfungen zum Themengebiet "Absolventenmanagement" durch. Die Stichprobe wird zentral aus COSACH ermittelt.	<b>Stichprobe Absolventenmanagement</b>	
<b>4.4 Leistung</b>	<b>Prüfung Leistungssachbearbeitung</b>	
Die Teamleitung hospitiert monatlich regelmäßig bei <b>zwei</b> unterschiedlichen Mitarbeitenden des Teams für jeweils ein Gespräch. Sie hospitiert im Jahr mindestens einmal bei allen Mitarbeitenden. Das Hospitationsgespräch ist mit den Mitarbeitenden zu besprechen, Checkliste 3a dient als Unterstützung für die TL.	<a href="#">3a - Hospitation-L</a>	
Die Teamleitung Leistung prüft monatlich <b>7 Fälle</b> samt Leistungsakten nach der Checkliste 3b.	<b>Aktenprüfung Leistung</b>	
Dabei sind bestimmte Fragenkomplexe in bestimmten Monaten zu prüfen:	<a href="#">3b - Aktenprüfung</a>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Basisfragen, Einkommen, Vermögen, Rückforderungen, Falleinstellung und Barzahlung</b> sind monatlich,</li> <li>▪ <b>EU Bürger*innen</b> im I Quartal,</li> <li>▪ <b>Mehrbedarfe und KdU</b> im III Quartal,</li> <li>▪ <b>Aufbau der Akte</b> im IV Quartal zu prüfen.</li> </ul>		
Die Prüfung des Falles beginnt grundsätzlich ab dem letzten Bewilligungsabschnitt (letzte Bewilligung Neu- oder Weiterbewilligungsantrag).		
Zusätzlich ist monatlich je <b>ein</b> Fall zu	<b>Kommunale Leistungen</b>	
§22 (8)	<a href="#">3c - Kommunale Leistungen</a>	
§24 (3)		
§22 (6)		
gemäß Checkliste 3c zu prüfen. Die Prüffälle werden ebenfalls in der Datenbank Aktenprüfung zur Verfügung gestellt.		
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.	<b>Abarbeitung / Überprüfung der ERP-Listen</b>	
Der Bereich Finanzen (X112) wertet monatlich die Bearbeitungsstände aus. Die Ergebnisse werden den Standorten und der Geschäftsführung ebenfalls quartalsweise übermittelt.		
Die Fachstellen für Wohnungsnotfälle übermitteln dem Bereich Leistung in der Zentrale monatlich je <b>10</b> 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.	<b>Stichprobe Direktanweisung bei Mietschulden</b>	
<b>4.4.1 Korrektur fehlerhafte Fälle</b>		
Fehlerhafte Entscheidungen sind sofort von der zuständigen Sachbearbeitung zu korrigieren.	<b>Korrektur fehlerhafte Fälle</b>	
	<b>Nachhaltung durch STOL</b>	

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.		
<b>4.5 IntegrationsleistungsCenter (ILC)</b>		
Alle Teamleitungen nehmen monatlich Vollerhebungen zu Prozessen vor und Erhebungen zu monatlich <b>10</b> Fällen und prüfen Prozesse und Fälle nach den Checklisten „ILC“. (Anlage 4)	<b>Vollerhebung und Aktenprüfung TL ILC</b>	
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, TaAM, EvL 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. 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.	<a href="#">4 - Allgemein</a> <a href="#">4 - AGH</a> <a href="#">4 - MAT</a> <a href="#">4 - BaE</a> <a href="#">4 - Reha</a> <a href="#">4 - MAG</a> <a href="#">4 - FbW</a> <a href="#">4 - AVGS-MAT</a> <a href="#">4 - AVGS-MPAV</a> <a href="#">4 - EGZ</a> <a href="#">4 - TaAM</a> <a href="#">4 - EvL</a> <a href="#">4 - FF-HAM</a> <a href="#">4 - GQS</a> <a href="#">4 - IT</a>  <a href="#">4 - PI</a>	
<b>4.6 Unterhalt</b>		
Die Teamleitung Unterhalt prüft monatlich <b>10</b> Fälle samt Leistungsakten nach einer Checklisten 5a.	<b>Aktenprüfung Unterhalt</b>	
Die zu prüfende Stichprobe bestimmt die Teamleitung selbst mit der Maßgabe, dass die Unterhaltsvorgänge von unterschiedlichen Mitarbeitenden stammen. Über das Jahr gesehen sind die Vorgänge aller Mitarbeitenden gleichermaßen in die Stichproben einzubeziehen.	<a href="#">5a - Unterhalt</a>	
In der Stichprobe wird die übereinstimmende Anwendung der dokumentierten Regelungen regelmäßig überprüft.		
Zusätzlich kontrolliert die Teamleitung monatlich <b>10</b> Annahmeanordnungen in ERP nach Checkliste 5b.	<a href="#">5b - Unterhalt ERP</a>	
<b>4.7 Rechtsstelle</b>		
Die Teamleitung <b>OWiG</b> prüft monatlich <b>10</b> Fälle samt Leistungsakten nach einer Checkliste (Anlage 6). Die Teamleitungen SGG prüfen ebenfalls jeweils <b>10</b> Fälle in den Bereichen <b>Widersprüche und Klageverfahren</b> . (Anlage 6).	<b>Aktenprüfung TL OWiG, Widersprüche und Klageverfahren</b>	
	<a href="#">6 -OWiG</a>	

<p>Die zu prüfende Stichprobe OWiG bestimmt die Teamleitung selbst mit der Maßgabe, dass die Leistungsakten von unterschiedlichen Mitarbeitenden stammen. Über das Jahr gesehen sind die Akten aller Mitarbeitenden gleichermaßen in die Stichproben einzubeziehen.</p>	<a href="#">6 - Klageverfahren</a>
	<a href="#">6 - Widersprüche</a>
<p>Die Stichprobe <b>Widersprüche</b> 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.</p>	<p><b>Ermittlung der Stichprobe</b></p>
<p>Die Stichprobe <b>Klageverfahren</b> besteht aus den ersten fünf Klageverfahren im Postausgang am festgelegten Stichtag bzw. an den Folgetagen, bis fünf Klageverfahren erreicht werden.</p>	
<p>Die Stichproben werden gesammelt und monatlich an die GBL IV übersandt.</p>	
<p><b>5. Postsortierung KSA</b></p>	
<p>Die zuständige Teamleitung hospitiert insgesamt <b>monatlich 3 Stunden</b> in der Postsortierung. Diese Hospitationszeiten sollen dabei auf unterschiedliche Mitarbeitende des Teams verteilt werden. Die Teamleitung hospitiert im Jahr mindestens einmal bei allen Mitarbeitenden. Auftretende Fehler sind umgehend zu besprechen und zu korrigieren.</p>	<p><a href="#">7 - Postsortierung KSA</a></p>
<p><b>6. Qualitätssicherung</b></p>	<p><b>Qualitätssicherung</b></p>
<p>Jeweils zum 15. des Folgemonats sind alle Einzelfall-Prüfergebnisse (siehe Anlage 8a) Prüfungen per Kopie der Checklisten / Hilfsdatei an den Bereich DQM zu übersenden.</p>	<p><a href="#">8a - Übersendungsreihenfolge</a></p>
<p>Der Bereich Qualitätssicherung führt risikoorientiert Prüfungen zur Durchführung der Fachaufsicht vor. Zu diesem Zweck kann die Prüfdokumentation von den Standorten angefordert werden.</p>	
<p>Gleichermaßen wird das Verfahren zur Bestimmung der Stichproben begutachtet.</p>	
<p><b>7. Aufbewahrung der Prüfdokumente</b></p>	<p><b>Aufbewahrungsfriste</b></p>
<p><b>Alle Prüfdokumente</b> [Einzelfälle mit Kundennummer (Checklisten / Hilfsdatei)] sind <b>mindestens 6 Monate</b> aufzubewahren und danach zu vernichten.</p>	