



La oss snakke om internkontroll!

Statsforvalterens time

21 april 2022

Hva skal timen inneholde?

1. Internkontroll – hva, hvorfor og hvordan.
Kort introduksjon fra Statsforvalteren.
2. Liten sving innom NAV Hamar sitt arbeid med internkontroll i sitt prosjekt kvalitetskoordinator.
3. Avvikshåndtering = Utvikling, eller?
Erfaringer fra NAV Lillehammer – Gausdal.



§ 5 Internkontroll

[LOV-2009-12-18-131-§5](#)

[Heilt omarbeidet 1/21]

Kommunen skal ha internkontroll etter reglene i kommuneloven § 25-1.



2.5.1 Om bestemmelsen

Internkontrollen skal være systematisk, risikobasert og tilpasset de konkrete forholdene og behovene i kommunen som helhet og i de ulike delene av kommunens virksomhet.

[Sosialtjenesteloven § 5](#) er en ren henvisningsbestemmelse. Internkontrollen er regulert i [kommuneloven](#). Se [kommuneloven § 25-1](#). Den pålegger kommunens ledelse å:

- utarbeide en beskrivelse av virksomhetens hovedoppgaver, mål og organisering
- ha nødvendige rutiner og prosedyrer
- avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik
- dokumentere internkontrollen i den formen og det omfanget som er nødvendig
- evaluere og ved behov forbedre skriftlige prosedyrer og andre tiltak for internkontroll

Plikten til å føre internkontroll omfatter hele administrasjonens virksomhet.

Målet for økta

- Grave frem litt motivasjon og inspirasjon for å jobbe aktivt med internkontrollen i NAV kontorene rundt i Innlandet.
- Internkontroll = lederansvar.
- Internkontroll = lagarbeid.
- Internkontroll er mer enn "den prosedyren".
- Skape refleksjon rundt temaet- "hvordan kan vi som kontor jobbe videre med internkontroll til våres sosiale tjenester?"



Fase 1 og 2 prosjekt kvalitetskoordinator

Et godt grunnlag for veien videre....

Fra rapporteringen fase 2:

*«Prosjektet har i fase 1 og 2 bidratt til en bred **kartlegging av avvik** og hvilket planarbeid som er gjort for at kontoret skal yte forsvarlige tjenester etter NAV-loven og Lov om sosiale tjenester. Deretter ble det ut ifra dette utarbeidet en plan for hvordan NAV Hamar skulle utvikles ved å jobbe med systematisk kvalitetsarbeid rundt internkontroll»*

- ***Hvorfor gjorde vi dette?** Kartlegging av avvik var avgjørende innsiktarbeid for oss- for å lage en god plan for arbeid med utvikling av internkontrollen våres!*



Kartlegging av avvik

Hvordan gjorde vi det?

- Kontroll og veiledning av vedtak etter Sosialtjenesteloven.
 - Drøftingsarenaer for kontoret.
 - Kompetansekartlegging for hele NAV Hamar med utgangspunkt i Sosialtjenesteloven.
 - **SMARTE** Team. Utforskning av helhetlig oppfølging. Fulgte brukerreiser fra inngang til utgang av sak. Godt grunnlag for nytt tjenestedesign.
-

Hva har vi lykkes med?

- Kvalitetshåndboka.
- Rollen kvalitetskoordinator.

Kvalitetshåndboka

- Faglig og teknisk prosedyre for NAV Hamar.
- I tillegg til rundskrivet og veileder for arbeidsrettet oppfølging.
- **Evighetsarbeid!**



KVALITETSHÅNDBOKA TIL NAV HAMAR

EN FAGLIG OG TEKNISK PROSEDYRE

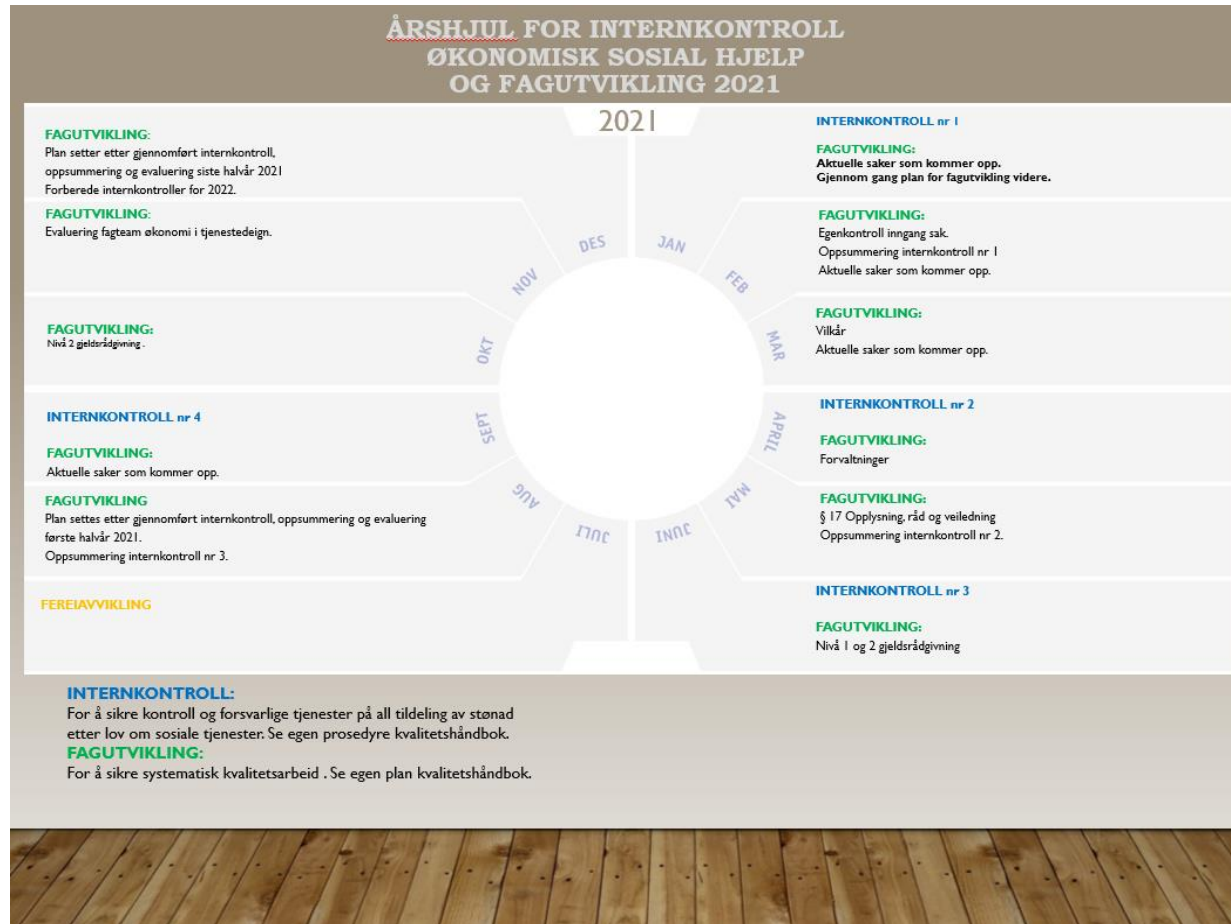
Konkrete eksempler på faglig innhold

Opplysning, råd og veiledning til NAV veilederen...

- Hva bør ligge til grunn i en individuell vurdering av stønad til livsopphold for en barnefamilie?
- Hvordan vurderer vi utgifter til husleie? Eksempler på retningsgivende priser for Hamar kommune.
- Oppklaringer rundt stønader til helse. For eksempel hva må vi vite for å kunne individuelt vurdere en tannbehandling?
- Hva du trenger å vite om midlertidig bolig.
- Forklaringer rundt ulike stønadsformer(Kiwikort, kronekort, lån..)
- Kvalifiseringsprogram- ved NAV Hamar.
- Saksbehandling. Hva og hvordan.

Årshjul for internkontroll og fagutvikling

System og kontroll



Egenkontroll- hva skal veileder sjekke selv?

Før saken legges til vedtakskontroll.

INNGANG av sak

FORBREDELSE SAK	HVA
Dokumentasjon	Tilstrekkelig?
Kartlegging	Er saken ny? Hva er det behov for å kartlegge? Har du sjekket <u>Modia</u> for aktuelle opplysninger til saken? Bør du snakke med bruker før en beslutning/vurdering?
Foreløpig melding	Hva må etterspørres? Kan vi forvente at bruker er i stand til å levere nødvendig dokumentasjon? Bør vi snakke med vedkommende for å få klarhet i saken?
Saken behov for å bli vurdert innen kort tid	Ja? Nei?
Drøft av sak?	Bør vi drøfte saken? Hvorfor? Når?

UTGANG av sak



VEDTAK	HVA	
Inntekter og utgifter	Sjekk og evt oppdater.	Inntekter og utgifter skal alltid oppdateres ved ny sak og beregning skal kjøres. Det skal være sjekket at familie (ektefelle, samboer, barn osv.) er lagt inn.
Beregning	Kjør beregning Husk å endre norm p. ved behov.	
Tiltak	Tiltak- ut fra beregningsbildet når det er mulig Sjekk så: Periode Stønadstype Periodebeløp Vilkår	
Vedtak	Rett periode? Stønad utbetales til hvem? Er det stilt vilkår til utbetaling?	<u>Vedtaksfanen:</u> Her skal vedtaksteksten stå. Her er det viktig at vi viser til lov og lovhjemmel. Om stønaden gis som bidrag, lån, rekvisisjon e.l. skal komme frem samt. Hvor stønaden overføres (egen konto eller f.eks. utleieres konto) <i>Eksempelvis: «med hjemmel i lov om sosiale tjenester i nav § 18 innvilges stønad til *** for perioden ***. Stønaden gis som bidrag, er en engangsyttelse og overføres din konto»</i> Husk at det skal fremgå hvem stønaden overføres til.

Vilkår	Individuelt vurdert? Tilpasset tjenestemottaker sin situasjon? Tydelig vilkår? Opplyses det om konsekvens for brudd på vilkår? Har du sjekket Modia for aktuelle opplysninger til saken?	<u>Vilkårsfanen:</u> Hvis det er vurdert at det skal stilles vilkår skriver vi de her. Det ligger auto-tekster i socio som en veiledning, men husk at disse alltid skal individuelt tilpasses.
Opplysninger	Tilstrekkelig informasjon om tjenestemottaker aktuelle <u>situasjon</u> (sivilstatus, barn, inntekter, leier/eier bolig osv) Tilstrekkelig informasjon om oppfølging? Har du sjekket Modia for aktuelle opplysninger til saken?	<u>Opplysningsfanen:</u> Her skriver vi faktiske forhold. Brukerens sivilstand, hvordan den bor, har personen barn eller ikke og hvilken inntekt har personen. Videre skriver vi her noe om inntekter og hvilke inntekter som er søkt og hvilken oppfølgingsplan brukeren har videre. Her kan vi også si noe om helsesituasjon uten å gå inn på sensitive opplysninger.
Vurdering	Er alle andre muligheter prøvd? Individuelt vurdert stønadsnivå? Fremkommer vurderingen tydelig? Ved avslag- vurdert avslag etter § 19? Individuell opplysning, råd og veiledning? Har du endret normen i beregningen, så må du skrive noe om dette i vurderingen, hvorfor gjør du det?	<u>Vurderingsfanen:</u> Vurdere de faktiske forholdene vi har lagt til grunn. Hvorfor innvilger eller avslår vi saken? Her skal vi også vise til hvilken lovhjemmel vi innvilger eller avslår etter. Her vurderer vi også livsoppholdsnormen.

Melding	Kan deler av vilkåret skrives inn under melding?	<i>Meldingsfanen:</i> Her kan vi legge inn beskjeder til bruker eller f.eks. råd og veiledning.
Brukermedvirkning	Er bruker involvert i saken sin?	
Språk	Hvordan er språket i saken? Er det byråkratisk? Kan du "myke" opp teksten noe. Skriftlig kommunikasjon er også viktig for relasjonen til bruker.	

Rollen Kvalitetskoordinator NAV Hamar

Kvalitetshåndbok- internkontroll STL

Systematisk arbeid, for å sikre forsvarlige tjenester ved NAV Hamar--
oppbygging og implementering.
Vedtakskontroll minst to halve dager i uka.
Drøft av saker med veileder økonomi, og veileder arbeid.
Veiledning i saker til veiledere.
Internkontroll vedtak STL
Avvikshåndtering. Oppfølging og koordinering.
Egenvurdering Statsforvalteren vår 2022

Lederstøtte STL og NAV fag for øvrig

Porteføljesamtaler med veileder økonomi alle avdelinger
Kompetanseutvikling STL for veiledere
Kompetanseledelse, som del av års hjul
Besvare/dialog og følge opp samarbeidspartnere.
Dialog med opplæringskoordinator, fagressurs og fagutvikler med flere
ved NAV Innlandet.

Koordinator for NAV Hamar sine fagkoordinatorer

Samle fagkoordinatorer til felles møtepunkt.
Sikre involvering i kompetanseledelse

Kompetanseutvikling for NAV Hamar

Ny vedtaksstøtte og implementering NAV Hamar
Kompetansetimer for NAV Hamar
Veiledningsprogrammet og «Alt det jeg er».
«Arbeid først understøttet pålitelig forvaltning.»
Kompetanseuker for NAV Hamar som helhet
Nivå 1 og 2 økonomisk rådgivning
Nivå 1-3 lov om sosiale tjenester
Fagutvikling for team økonomi
Koordinere kurs påmeldinger med mer.

Lederstøtte strategisk arbeid

Strategisk hus for NAV Hamar
Års hjul arbeid

KONTAKTINFORMASJON

Guri Engebretsen

Kvalitetskoordinator

NAV Hamar

Du finner meg på Teams!

