|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Qualitätssicherung SGB II |  | |
|  | INTERN | |
| Handbuch des internen Informations-  und Kontrollsystems (IKS)    Bearbeitungsstand: 24.10.2013 | | |
|  | |  |

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

1.1. Vorbemerkung 3

1.2. Rechtsgrundlagen 3

1.3. Zielsetzung 3

2. - Grundlagen des internen Kontrollsystems 4

2.1. Interne Kontrollsysteme 4

2.2. Die Eckpfeiler des internen Kontrollsystems 5

2.3. Die übergeordneten Ziele 6

2.4. Die Elemente des IKS 7

2.4.1. Das Kontrollumfeld 7

2.4.2. Risikobeurteilung 9

2.4.3. Kontrolltätigkeiten 11

2.4.4. Information und Kommunikation 12

2.4.5. Überwachung 13

2.5. Mindestanforderungen an das IKS 13

3. Organisatorische Sicherungsmaßnahmen 15

3.1. Prozesse, Schnittstellen und Zuständigkeiten festlegen 16

3.2. Operative Standards definieren und sicherstellen 16

3.3. Kompetenzen zuweisen und dokumentieren 17

3.4. Zugriffsbeschränkungen in den Fachverfahren 17

4. Kontrollen definieren und umsetzen ………. 18

4.1. Fachaufsicht……………………………………………………………………………………… 18

4.2. Datenqualitätsmanagement…………………………………………………………………….. 18

4.3. Datenschutz……………………………………………………………………………………… 19

4.4. Kundenreaktionsmanagement………………………………………………………………… 19

4.5. Risikomanagement………………………………………………………………………………. 19

4.6. Sicherheitsmanagement…………………………………………………………………………..20

5. Realisierung des IKS im Jobcenter Oberspreewald-Lausitz……………………………………….20

5.1. struktureller Aufbau………………………………………………………………………………..20

5.2. technische Realisierung…………………………………………………………………………..20

5.3. Betreuung/Administration des IKS-Systems……………………………………………………20

1. Einleitung
   1. Vorbemerkung

Das vorliegende Handbuch des internen Informations- und Kontrollsystems des Jobcenters Oberspreewald-Lausitz (OSL) basiert auf dem Handbuch „Interne Kontrollsysteme (IKS)“ der Zentrale, SU II 21, vom Juni 2010.

Den strukturellen Rahmen bildet das COSO IC-Modells[[1]](#footnote-1).

* 1. Rechtsgrundlagen

Grundlage ist die Vereinbarung über die gemeinsame Einrichtung, gemäß § 44b SGBII, vom 01.02.2012

[\\N0011035\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1\_JC\_OSL\_neu\A1\_Geschäftsleitung\A14\_Protokolle\_Verfüg\_Konzepte\_Vereinbrg\Verwaltungsvereinbarungen\2012\_Verwaltungsvereinbarung](file:///\\N0011035\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1_JC_OSL_neu\A1_Geschäftsleitung\A14_Protokolle_Verfüg_Konzepte_Vereinbrg\Verwaltungsvereinbarungen\2012_Verwaltungsvereinbarung)

und die HEGA 05/09 - 13 - Einführung eines Systems der Qualitätssicherung im SGB II.

<http://www.baintern.de/nn_551878/zentraler-Content/HEGA/2009/05/HEGA-05-2009-VG-QS-im-SGB-2.html>

* 1. Zielsetzung

Die Erbringung einer rechtmäßigen, wirtschaftlichen und wirksamen sowie möglichst kundenfreundlichen Dienstleistung, die sich an den Aufgaben und Zielen des SGB II - insbesondere §1 Abs. 1 SGB II – ausrichtet, ist primäres Ziel des Jobcenters Oberspreewald-Lausitz. Durch das IKS sind neben den übergeordneten Zielen, wie die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften oder der ordnungsgemäßen Verwendung der Bundesmittel, definierte Ziele (Zielwerte) sowie die Qualitätsstandards zu sichern. Ein funktionsfähiges internes Kontrollsystem schafft zum einen hohe Transparenz über die Leistungserbringung vor Ort und ist zum anderen elementarer Faktor zur Systematisierung qualitätsbezogener Aktivitäten, von der Analyse bis zur Umsetzung und Nachhaltung. Darüber hinaus dient es als Führungsinstrument, welches dazu beiträgt operative Ergebnisse zu verbessern und geschäftspolitische Ziele zu erreichen.

Der Erfolg des internen Kontrollsystems wird ebenso wie die Zufriedenheit der Kunden regelmäßig beobachtet. Die Geschäftsführung des Jobcenters OSL prüft halbjährlich den Reifegrad des IKS. Die Prüfung wird im IKS [dokumentiert](file:///\\\\n0018035\\DFS\\Ablagen\\D03506-Jobcenter-OSL\\1_JC_OSL_neu\\A1_Geschäftsleitung\\A14_Protokolle_Verfüg_Konzepte_Vereinbrg\\Konzepte\\IKS_Konzepte_und_Prüfungen\\03_IKS_Reifegradprüfungen_durch_GF_JC_OSL). Basis der Prüfung ist die HEGA 10/10 – 07.

Damit stellt das interne Kontrollsystem einen Beitrag für eine hohe Qualität der Leistungserbringung gegenüber den Kunden dar. Die Funktionsfähigkeit von internen Kontrollsystemen setzt voraus, dass die handelnden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die für ihre Aufgabenerledigung erforderlichen Informationen zeitnah erhalten.

Dazu wurden Regelungen zu den Verantwortungsbereichen und Schnittstellen getroffen. Diese schaffen eine hohe Transparenz über die eigene Aufgabenerledigung und ermöglichen es interne Abläufe zu systematisieren und zu straffen mit dem Ergebnis, dass der Erfolg der eigenen Arbeit klarer erkennbar wird.

1. - Grundlagen des internen Kontrollsystems im Jobcenter OSL

Neben dem Controlling stellt das IKS ein Grundelement des Risikomanagements dar. Es umfasst die Bereiche **organisatorische** **Sicherungsmaßnahmen** und **Fachaufsicht** (siehe Schaubild).

**Steuerungssystematik SGB II**

**Steuerung**

**Binnensteuerung:**

?

Ziele für Organisationseinheit innerhalb der

ARGE/AAgAw (ggf. bis auf Teamebene)

?

Operationalisierung

der Ziele im nachhaltbaren

Arbeitsmarkt

-

und Integrationsprogramm zzgl.

Maßnahmecontrolling

?

Finanzcontrolling

?

Personalmonitoring

(Vermeidung Vakanzen,

Qualifizierung)



Binnenbenchmark

und Abweichungsanalysen zur

Ableitung von Steuerungsimpulsen

Rückkopplung aus

Zielnachhaltung &

Berichtswesen

Zielnachhaltegespräche & Intervention aus der

Leistungsträgerverantwortung sowie bei

Nichteinhaltung der Mindest

-

und Qualitätsstandards

**Internes Kontrollsystem\***

**Sicherungs**

**-**

**maßnahmen**

IKS stellt die Qualität des

Prozesses sicher und ist

gleichzeitig Informationsquelle

für die operative Verbesserung

Durch Prozessbeschreibungen und

Sicherungsmechanismen (

Funkti

-

onstrennungen

,

Zugriffsbeschrän

-

kungen

EDV, u.ä.) wird ein

einheit

-

licher

sowie recht

-

und

ordnungs

-

mäßiger

Prozess gewährleistet.

\*

auch bei Nichtanerkennung des Systemstandards IKS (Mindeststanda

rd

II.a

) sollte ein internes System zur Sicherstellung der Qualität sow

ie der Recht

-

und Ordnungsmäßigkeit vorhanden sein

Vereinbarte Ziele

Qualitäts

-

und

Mindeststandards

**Kontrolle =**

**Fachaufsicht**

Mittels vor

-

, gleich

-

und

nachgeordneter

Kontrollen (manuell,

durch EDV) wird die

Qualität des Prozesses

kontrolliert.

**Steuerung innerhalb der ARGEn/AAgAw über:**

**Qualitätsmanagement**

**Steuerungssystematik SGB II**

**Steuerung**

**Binnensteuerung:**

Ziele für die Fachbereiche innerhalb des

des Jobcenters OSL (ggf. bis auf Teamebene)

Operationalisierung

der Ziele im nachhaltbaren

Arbeitsmarkt

-

und Integrationsprogramm zzgl.

Maßnahmecontrolling

Finanzcontrolling unter Einbeziehung des BfdH

Personalmonitoring

(Vermeidung Vakanzen,

Qualifizierung)

Binnenbenchmark

und Abweichungsanalysen zur

Ableitung von Steuerungsimpulsen

Rückkopplung aus

Zielnachhaltung &

Berichtswesen

Zielnachhaltegespräche & Intervention aus der

Leistungsträgerverantwortung sowie bei

Nichteinhaltung der Mindest

-

und Qualitätsstandards

**Internes Kontrollsystem**

**Sicherungs**

**-**

**maßnahmen**

IKS stellt die Qualität des

Prozesses sicher und ist

gleichzeitig Informationsquelle

für die operative Verbesserung

Durch Prozessbeschreibungen und

Sicherungsmechanismen (

Funkti

-

onstrennungen

,

Zugriffsbeschrän

-

kungen

EDV, u.ä.) wird ein

einheit

-

licher

sowie recht

-

und

ordnungs

-

mäßiger

Prozess gewährleistet.

\*

auch bei Nichtanerkennung des Systemstandards IKS (Mindeststanda

rd

II.a

) sollte ein internes System zur Sicherstellung der Qualität sow

ie der Recht

-

und Ordnungsmäßigkeit vorhanden sein

Vereinbarte Ziele

Qualitäts

-

und

Mindeststandards

**Kontrolle =**

**Fachaufsicht**

Mittels vor

-

, gleich

-

und

nachgeordneter

Kontrollen (manuell,

durch EDV) wird die

Qualität des Prozesses

kontrolliert.

**Steuerung innerhalb des Jobcenters Oberspreewald-Lausitz über::**

**Qualitätsmanagement**

* 1. Interne Kontrollsysteme

Interne Kontrollsysteme

* beziehen sich nicht auf **ein** Ereignis oder **einen** Umstand, sondern beinhalten eine Kette von Aktivitäten, die auf allen Ebenen und in allen Abläufen der Organisation wirksam werden;
* sind **gegenwartsbezogen** (nicht vergangenheitsbezogen wie Revision), IKS sind **fortlaufend** (nicht nur periodisch oder unregelmäßig wie Aufsicht und Revision);
* sind **in den Arbeitsablauf integriert** und werden laufend an die innerhalb der Organisation stattfindenden Veränderungen angepasst. Neue Prozessabläufe - und damit verbundene - Kontrolltätigkeiten werden eingearbeitet, entfallene oder optimierte Abläufe werden aus der engeren Betrachtung herausgenommen, um eine Überfrachtung des IKS und damit eine Übersteuerung zu vermeiden;
* tragen dazu bei, **Risiken** zu erfassen und entsprechende Maßnahmen zur Vermeidung bzw. Verringerung der Risiken einzuleiten;
* schaffen **hinlängliche Sicherheit**, dass eine Organisation ihre Ziele erreicht. Ein IKS, das alle Verlustrisiken ausschließt, ist nicht realistisch und wäre unter Kosten-/ Nutzenaspekten nicht angemessen. Ein hinlängliches Maß an Sicherheit setzt voraus, dass - unter Berücksichtigung der Kosten, des Nutzens und der Risiken - ein zufriedenstellendes Maß an Sicherheit geschaffen wird. Um feststellen zu können, welches Maß an Sicherheit als hinlänglich betrachtet werden kann, ist eine Beurteilung der Risiken erforderlich.

Die Führungskräfte und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters OSL

* sind auf allen Ebenen in diesen Prozess eingebunden. Es gilt bestehende Risiken zu erfassen, zu steuern und mit hinlänglicher Sicherheit die Zielerreichung zu gewährleisten. Der Idealfall ist erreicht, wenn Führungskräfte wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Kontrolltätigkeit nicht mehr als zusätzlichen Aufwand wahrnehmen, sondern als systematischere Version eines bisher schon praktizierten Verfahrens.

Die Führungskräfte

* tragen die Gesamtverantwortung. Sie geben die Zielsetzungen vor und sind für die Einrichtung und Führung eines wirksamen internen Kontrollsystems verantwortlich. Die Umsetzung interner Kontrollen erfordert von den Führungskräften hohes Engagement und eine intensive Kommunikation mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
* haben die Aufgabe mögliche Risiken zu identifizieren, die die Erfüllung des gesetzlichen Auftrags, der geschäftspolitischen Zielsetzung und der übergeordneten Ziele der Grundsicherungsstellen bedrohen, um das bestmögliche Umfeld für die Umsetzung der Aufgabenstellung zu schaffen.

Die nachfolgenden Ausführungen basieren auf dem Referenzmodell COSO, das zur Systematisierung sowie zur Prüfung von internen Kontrollsystemen einen internationalen Standard darstellt. Es ist das bekannteste und am weitesten verbreitete Rahmenwerk und kommt sowohl in der Privatwirtschaft als auch in der öffentlichen Verwaltung zur Anwendung. Das COSO-Modell liefert allgemeine Grundlagen für den Aufbau und die Weiterentwicklung eines IKS. Die konkrete Umsetzung obliegt der jeweiligen Organisation, also der Geschäftsführung, die für die Entwicklung detaillierter und organisationsgerechter Strategien, Verfahren und Maßnahmen sowie deren Einbettung in die Arbeitsabläufe verantwortlich ist.

Das COSO Modell ist zudem Grundlage für IKS Prüfungen der internen Revision.

* 1. Die Eckpfeiler des internen Kontrollsystems

Die Dimensionen eines internen Kontrollsystems werden mittels des COSO-Würfels dargestellt. Die **übergeordneten Ziele**, die abbilden, was das Jobcenter OSL erreichen will, und die **Elemente des internen Kontrollsystems**, die darstellen, was zur Erreichung der allgemeinen Ziele erforderlich ist, stehen in direkter Wechselwirkung. Diese Wechselwirkungen werden durch ein dreidimensionales Modell dargestellt. Unter den übergeordneten Zielkategorien werden die Elemente von den horizontalen Reihen dargestellt. Die dritte Dimension des Würfels verdeutlicht den Zusammenhang mit den Aufgaben bzw. Organisationseinheiten. Dabei kann jede der Einzelzellen des Würfelmodells separat für sich betrachtet werden.

COSO Würfel 0

* 1. Die übergeordneten Ziele

Interne Kontrollen zielen darauf ab, das Erreichen einer Reihe von Gesamtzielen zu gewährleisten. Diese allgemeinen Ziele stehen in direkter Wechselbeziehung. Die übergeordneten allgemeinen Ziele bestehen in der:

* **Erfüllung der Rechenschaftspflicht**

Die Rechenschaftslegung ist der Prozess, durch welchen öffentliche Verwaltungseinrichtungen über ihre Entscheidungen und Tätigkeiten im Rahmen ihrer Verantwortung für die Verwendung öffentlicher Mittel und deren angemessenen Einsatz sowie alle übrigen Aspekte der Arbeitsabläufe Rechenschaft ablegen. Die Rechenschaftslegung erfolgt durch die Erstellung, Führung und Bereitstellung von zuverlässigen Finanz- und Managementinformationen und deren Dokumentation.

*(z.B. Bericht an die Trägerversammlung, Zielnachhaltedialoge etc.)*

* **Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften**

Wie jede öffentliche Verwaltungseinrichtung unterliegt auch das Jobcenter OSL zahlreichen Gesetzen und Vorschriften. Darin ist die Aufbringung und Verwendung von öffentlichen Mitteln geregelt. Für das Jobcenter OSL sind das u. a. die Sozialgesetzbücher, die Bundeshaushaltsordnung und kommunale Vorschriften und Regelungen.

* **Sicherstellung von ordnungsmäßigen, ethischen, wirtschaftlichen und wirksamen Abläufen**

Die Arbeits- und Betriebsabläufe des Jobcenters OSL sollen ordnungsgemäß, ethisch, wirtschaftlich und wirksam sein. Sie müssen mit der Aufgabenstellung der Organisation im Einklang stehen. Ordnungsgemäß bedeutet gut organisiert und methodisch. Ethisches Verhalten und die Verhinderung und Aufdeckung von Betrug und Korruption entsprechen den Erwartungen an die Einhaltung moralischer Grundsätze durch öffentliche Bedienstete. Wirtschaftlich und wirksam bedeutet einen effizienten und wirkungsorientierten Einsatz von Ressourcen.

* **Sicherung der finanziellen Ressourcen vor Zweckentfremdung und Schaden auf Grund von Verschwendung, Missbrauch, Misswirtschaft, Fehlern, Betrug, Untreue und anderen Unregelmäßigkeiten**

Wegen der hohen Bedeutung dieses Zieles für eine Institution, die öffentliche Mittel im Interesse der Allgemeinheit besonders sorgfältig zu verwalten hat, und der besonderen Bewertung der damit verbundenen Risiken wird dieses Ziel als eigenständige Kategorie aufgeführt, obwohl es auch als Unterpunkt des dritten Ziels (ordnungsgemäße, ethische, wirtschaftliche und wirksame Abläufe) gesehen werden könnte. Der Korruptionsprävention wird im Jobcenter OSL ein entsprechend hoher Stellenwert eingeräumt.[[2]](#footnote-2)

* 1. Die Elemente des IKS

Das interne Kontrollsystem wird über **fünf** in Wechselbeziehung stehende **Komponenten** abgebildet :

* Kontrollumfeld
* Risikobeurteilung
* Kontrolltätigkeiten
* Information und Kommunikation
* Überwachung

Das **Kontrollumfeld** ist die Basis für das gesamte interne Kontrollsystem. Es bestimmt die Disziplin und die Struktur des internen Kontrollsystems ebenso wie das Klima, das die Gesamtqualität der internen Kontrollen beeinflusst. Es ist für die Gesamtkonzeption der Strategie und der Ziele ebenso von Bedeutung wie für die Struktur der Kontrolltätigkeit. Nach der Formulierung klarer Ziele und der Einrichtung eines wirksamen Kontrollumfeldes wird durch die **Beurteilung der Risiken**, die der Erfüllung der Aufgabenstellung und ihrer Ziele im Weg stehen könnten, die Basis für die Entwicklung eines geeigneten Risikomanagementansatzes geschaffen.

Die wichtigste Strategie zur Beschränkung der Risiken besteht in **internen Kontrollmaßnahmen**. Kontrollmaßnahmen haben vorbeugende und/oder aufdeckende Funktion. Korrekturen und Verbesserungsmaßnahmen sind eine notwendige Ergänzung interner Kontrollmaßnahmen. Wirksame **Information und Kommunikation** ist für funktionierende Arbeitsabläufe und Kontrollprozesse unerlässlich. Schließlich bedarf das interne Kontrollsystem einer ständigen **Überwachung**. Die interne Kontrolle ist ein dynamischer Prozess, der eine laufende Anpassung an die tatsächlichen Risiken und Veränderungen in einer Organisation erforderlich macht. Diese Elemente bilden die Eckpfeiler des internen Kontrollsystems des Jobcenters OSL.

* + 1. Das Kontrollumfeld

COSO Würfel 1 Kontrollumfeld

Das Kontrollumfeld bestimmt die Einstellung innerhalb der Organisation und beeinflusst maßgeblich das Kontrollbewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es bildet damit die Basis für das gesamte IKS. Dabei beinhaltet das Kontrollumfeld auf der einen Seite eher weiche Faktoren wie die ethische Grundeinstellung, die persönliche Integrität und die Wertehaltung des Managements (**Organisationskultur)** und auf der anderen Seite konkrete Handlungsansätze wie die **Organisationsstruktur** und die **Personalpolitik**.

* **Organisationskultur**

Die strategische Zielvorstellung und ein gemeinsamer Wertekonsens[[3]](#footnote-3) bilden den Rahmen für die Aufgabenerledigung im Jobcenter OSL. Im Jobcenter OSL treffen die Organisationskulturen der Arbeitsagentur Cottbus und des Landkreis OSL aufeinander. Es liegt deshalb in der Verantwortung der Geschäftsführung, ein gemeinsames Werteverständnis zu schaffen und Verhaltensgrundsätze im Jobcenter OSL zu implementieren.

**Verhalten von Führungskräften:**

Ob die Werte im Jobcenter OSL gelebt werden, hängt dabei zentral vom Verhalten der Geschäftsführung und der Führungskräfte ab:

Die Führungsverantwortlichen prägen durch bewusstes Vorleben und Kommunikation maßgeblich die Integrität und das ethische Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Führungskräfte sollten daher zu jeder Zeit und in allen Bereichen eine unterstützende Einstellung zu internen Kontrollen zeigen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die definierten Verpflichtungen erinnern. Ein wichtiges Instrument in diesem Zusammenhang sind regelmäßige Mitarbeitergespräche und Leistungsbeurteilungen.

**Engagement für fachliche und persönliche Kompetenz:**

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen über die notwendigen Fähigkeiten und die Fachkompetenz verfügen, um zu einer effizienten und wirksamen Leistungserbringung beizutragen und Risiken einschätzen zu können. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist mitverantwortlich dafür, die hierfür nötigen Erkenntnisse zu erlangen und zu erhalten, indem z. B. aktuelle Weisungen und Informationen aufgenommen und umgesetzt werden.

Zudem müssen sie die genaue Kenntnis über die Zuständigkeiten für die internen Kontrollen haben sowie das Wesen der internen Kontrolle ausreichend verstehen, um ihrer Verantwortung in wirksamer Weise gerecht werden zu können. Die Führung des Jobcenters OSL hält es daher für erforderlich, dass das Bewusstsein für das IKS und die Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter permanent geschult werden.

* **Organisationsstruktur**

Neben der Organisationskultur prägt auch die Organisationsstruktur (Aufbauorganisation, Geschäftsprozessmodell) durch eindeutige und transparente Regelungen von Zuständigkeiten und Verantwortung das Kontrollumfeld.

Die Geschäftsführung des Jobcenters OSL schafft deshalb die notwendige Transparenz für ihr Handeln, bestimmt, wie sie die Rechtmäßigkeit der Leistungserbringung und Mittelverwendung sicherstellt, stellt Regeln auf für den Umgang mit Unregelmäßigkeiten und definiert ihre Vorstellungen von Effizienz und Effektivität der Aufgabenerledigung der Grundsicherungsstelle. Dies wird insbesondere mittels klarer Anforderungs- und Entscheidungswege sichergestellt.

In der Organisationsstruktur sind die Zuweisung von Aufgaben und Verantwortungsbereichen vorgegeben. Durch das Vorhalten einer Allgemeinen Dienst- und Geschäftsanweisung wird im Jobcenter OSL die Struktur transparent gestaltet.

[N:\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\Geschäftsführung\Dienst- Geschäftsanweisung-JC OSL\ADGa gültig ab 01.06.2008.doc](file:///N:\\Ablagen\\D03506-Jobcenter-OSL\\Geschäftsführung\\Dienst-%20Geschäftsanweisung-JC%20OSL\\ADGa%20gültig%20ab%2001.06.2008.doc)

* **Personalpolitik**

Eine konsistente und kontinuierliche Personalpolitik und -auswahl ist der Schlüssel für ein gutes Kontrollumfeld, indem für ein hohes professionelles Niveau und Transparenz in den täglichen Abläufen gesorgt wird. Dies zeigt sich in der Personalgewinnung ebenso, wie bei den, im Jobcenter OSL, regelmäßig stattfindenden Leistungsbeurteilungen und Mitarbeitergesprächen.

* + 1. Risikobeurteilung

COSO Würfel 2 Risiko

Die Risikobeurteilung ist ein Verfahren zur Identifizierung und Analyse von Risiken und dient der Festlegung einer angemessenen Risikomanagementstrategie. Eine Beurteilung der Risiken setzt voraus, dass im Jobcenter OSL die Ziele definiert sind und sollte vor dem Hintergrund der unter Kapitel 2.3 beschriebenen übergeordneten Ziele erfolgen[[4]](#footnote-4). Die Risikobeurteilung spielt eine Schlüsselrolle bei der Entwicklung von geeigneten Kontrollmaßnahmen. Die Risikobeurteilung umfasst:

* die Identifizierung von fachlichen Risiken,
* die Risikobewertung, soweit auf valide Daten zurückgegriffen werden kann inkl. der Einschätzung der Risikobereitschaft,
* die Entwicklung von Strategien zur Vermeidung ihrer Verwirklichung von Risiken bzw. zur Beseitigung eingetretener Risiken und
* die regelmäßige Überprüfung der vorgenommenen Bewertungen.

Im IKS des Jobcenters OSL steht die Risikobeurteilung im unmittelbaren Zusammenhang aktuellen Kontrollmaßnahmen. Es wird sichergestellt, dass nur risikobehaftete Vorgänge einer permanenten Kontrolle unterliegen.

Beigefügte Grafik veranschaulicht den Risikomanagementkreislauf:

Der Kreislauf besteht aus den Komponenten Identifizierung, Bewertung, Strategie und Kontrolle, die im nachfolgendem Text näher beschrieben werden. 

* **Identifizierung von fachlichen Risiken:**

für eine Risikobetrachtung werden gewonnenen Erkenntnisse aus:

- der Zusammenstellung aufgedeckter Mängel in Berichten der internen Revision

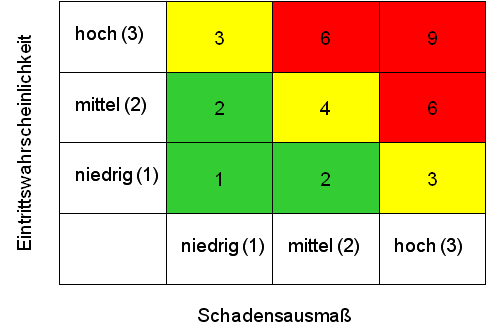
- der Auswertung von Kennzahlen oder die Analysemöglichkeiten aus bestehenden IT- Verfahren (z. B. DORA, opDS, VerBIS KOP-Prüfung in CoSach oder SGG Statistik) im Rahmen der **Fachaufsicht** und des **Datenqualitätsmanagements**

- die Erkenntnisse aus Kundenbefragungen des Kundenreaktionsmanagements

herangezogen.

* **Risikobewertung:**

Nach der Identifizierung von Risiken folgt in einem zweiten Schritt die Risikobewertung, d. h. Risiken werden anhand ihres Schadensausmaß und ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet, um entscheiden zu können, welchen Risiken mit welchen Maßnahmen begegnet werden soll. Die Entscheidung dazu treffen die Führungskräfte des Jobcenters OSl.



Diese Analyse trägt zur Priorisierung bei, die aufgrund der begrenzten Ressourcen unerlässlich ist.

* **Risikostrategie:**

Aus der Risikobewertung ergibt sich das Risikoprofil; dieses bildet die Basis für die Erarbeitung einer angemessenen Risikostrategie. Risiken können

* + übertragen (z. B. durch konventionelle Versicherungen),
  + hingenommen (manche Risiken lassen sich nicht oder nur bedingt beschränken oder die Kosten stehen in keinem realistischen Verhältnis zum Nutzen, z. B. Vorlage aller Vorgänge bei der Geschäftsführung, um rechtmäßiges Handeln zu gewährleisten) oder
  + vermieden werden (manche Risiken können nur auf ein akzeptables Niveau reduziert werden, indem die entsprechende Tätigkeit vermieden wird).

In den meisten Fällen wird es jedoch um eine Beschränkung des Risikos gehen (hinnehmbares Risiko). Um das Risiko auf ein akzeptables Niveau zu reduzieren, ist im Jobcenter OSL die Einrichtung und Führung eines wirksamen IKS realisiert worden.

* **Risikokontrolle:**

Die Risikokontrolle hat im Jobcenter OSL einen hoher Stellenwert. Die Identifizierung von Risiken ist ein permanenter, sich ständig wiederholender Prozess, in dessen Rahmen geänderte Bedingungen erhoben und analysiert und, wo erforderlich, Maßnahmen eingeleitet werden. Die erhobenen Risikoprofile werden durch die Führungskräfte regelmäßig überprüft, um sicherzustellen, dass sie ihre Gültigkeit behalten und die Kontrollen zur Steuerung der Risiken trotz Veränderungen in der Risikolandschaft wirksam bleiben. So sind insbesondere neue oder geänderte Aufgaben in die Risikobetrachtung einzubeziehen, z. B. ein neues bzw. geändertes arbeitsmarktpolitisches Instrument, eine neue bzw. geänderte Leistung, eine neue bzw. geänderte Anrechnungsvorschrift.

* + 1. Kontrolltätigkeiten

COSO Würfel 3 Kontrolle

Die wichtigste Strategie zur Beschränkung der Risiken besteht in Kontrolltätigkeiten. Diese stellen die aus der Risikobeurteilung abgeleiteten Maßnahmen zur Gegensteuerung dar.

* **Vorgelagerte, prozessintegrierte und nachgelagerte Kontrolltätigkeiten:**

Kontrolltätigkeiten haben vorbeugende und/oder aufdeckende ggf. auch korrigierende Funktion (**organisatorische Sicherungsmaßnahmen und Fachaufsicht**). Dadurch soll gewährleistet werden, dass ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess eingeleitet wird, durch den identifizierte Mängel nach und nach abgestellt werden und zugleich die Entwicklung neuer Mängel gehemmt wird. Kontrolltätigkeiten fallen überall an, d.h. auf allen Ebenen und in allen Aufgabenbereichen des Jobcenters OSL.

* **Angemessenheit:**

Durch kontinuierliche Prüfung des IKS wird darauf geachtet, dass die Kontrolltätigkeiten angemessen, umfassend und sinnvoll sind.

Führungskräfte **und** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden gleichermaßen in diesen Prozess eingebunden.

* + 1. Information und Kommunikation

COSO Würfel 4 Kommunikation

Information und Kommunikation sind zur Umsetzung des internen Kontrollsystems von wesentlicher Bedeutung.

Die Geschäftsführung und die Führungskräfte des Jobcenters OSL haben Zugang zu relevanten, vollständigen, zuverlässigen, korrekten und zeitgerechten Informationen über interne und externe Vorgänge. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter kennt die eigenen Aufgaben, besitzt sämtliche zur Erledigung dieser Aufgaben erforderlichen Informationen und hat darüber hinaus sowohl ein Verständnis für die Gesamtaufgabe des Jobcenters OSL als auch für die Notwendigkeit interner Kontrollen.

**Informationen:**

Informationen müssen angemessen, zeitgerecht, aktuell und korrekt in zugänglicher Form bereitgestellt werden. Das beinhaltet, dass das IKS des Jobcenters OSL vollständig dokumentiert ist.

Einschlägige Informationen werden identifiziert, erfasst und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern rechtzeitig nahe gebracht.

Eine Voraussetzung für die Bereitstellung zuverlässiger und zweckdienlicher Informationen ist die sofortige Dokumentation und ordnungsgemäße Zuordnung von Geschäftsvorfällen und anderen Vorgängen. Darüber hinaus ist aber auch jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter dafür verantwortlich während des Geschäftsprozesses alle notwendigen Informationen zu dokumentieren, die erforderlich sind, um den Geschäftsvorgang ordnungsgemäß zu bearbeiten (Dokumentation wesentlicher Tatbestände in den IT-Verfahren z.B. VerBIS).

* **Berichte:**

Mit Hilfe von Informationssystemen (S2S, DORA, opDS etc.) werden Berichte erstellt, die relevante Informationen in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften enthalten und den Führungskräften als Basis der Kontrolle der internen Arbeits- und Betriebsabläufe dienen. Dadurch wird gewährleistet, dass das Jobcenter OSL jederzeit seinen Berichts- und Rechenschaftspflichten nachkommen kann.

* **Kommunikation:**

Wirksame Kommunikation muss in jeder Richtung und auf allen Ebenen stattfinden, d.h. von oben nach unten, von unten nach oben sowie in allen Teilbereichen.

Die Führungsebene des Jobcenters OSL vermittelt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eindeutig und klar, dass die Kontrollaufgaben ernst zu nehmen sind.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen ihre Rolle im IKS und verstehen die Zusammenhänge der einzelnen Aufgaben mit den Tätigkeiten anderer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

* + 1. Überwachung

COSO Würfel 5 Überwachung

Die interne Kontrolle ist ein dynamischer Prozess, der eine laufende Anpassung an die tatsächlichen Gegebenheiten und Veränderungen in der Grundsicherungsstelle erforderlich macht. Daher wird auch das IKS ständig in seiner Handhabung und Wirksamkeit kontrolliert, damit sichergestellt ist, dass mit den vorgegebenen Methoden und Verfahren jederzeit die erwünschten Ergebnisse der internen Kontrollen erzielt werden.

Die Sicherstellung einer laufenden Anpassung des IKS ist Aufgabe der Geschäftsführung des Jobcenters OSL.

* **Laufende Überwachung:**

Die laufende Überwachung des IKS ist in die regulären Abläufe eingebunden. Die laufende Überwachung erstreckt sich auf alle Maßnahmen und Tätigkeiten zur Verhinderung gesetzwidriger, verschwenderischer, unzweckmäßiger und unwirksamer interner Kontrollen.

* **Zusätzliche Evaluierungen:**

Zusätzliche Evaluierungsmaßnahmen dienen ebenfalls zur Beurteilung der Wirksamkeit des IKS. Die Prüfgruppe der Regionaldirektion Berlin Brandenburg hat bereits das IKS des Jobcenters OSL geprüft (Prüftermin 26.07.2010). Das Ergebnis war positiv. Reserven bestehen im Risikomanagement und in den Prozessbeschreibungen.

* 1. Mindestanforderungen an das IKS

Zur Einschätzung des Güte- oder Reifegrades eines IKS kann folgende Übersicht als Hilfestellung herangezogen werden:

**Die in der Graphik dargestellten fünf Stufen des Güte- oder Reifegrades eines IKS von unzuverlässig bis optimiert werden nachfolgend detailliert beschrieben. **

**Reifegrad eines IKS**

Stufe 1: **Unzuverlässig** -Kontrollen nicht nachvollziehbar; Kontrollen auf zufälliger Basis; keine Dokumentation

Stufe 2: **Informell** - Kontrollen werden durchgeführt, sind jedoch teilweise nicht nachvollziehbar; keine ausreichende Dokumentation

Stufe 3: **Standardisiert** - Tätigkeiten und Kontrollen sind definiert und dokumentiert (wer, wann, was, wie) und werden ausgewertet; Kontrollen werden vollständig durchgeführt; regelmäßige Anpassung an veränderte Risiken

Stufe 4: **Gesichert** - Tätigkeiten und Kontrollen sind definiert und dokumentiert (wer, wann, was, wie) und werden ausgewertet; Kontrollen werden vollständig durchgeführt; regelmäßige Anpassung an veränderte Risiken; Kontrollen werden regelmäßig überprüft; Geschäftsführung bestätigt Funktionstüchtigkeit des IKS; detaillierte Beschreibung der IKS-Abläufe

Stufe 5: **Optimiert** - Tätigkeiten und Kontrollen sind definiert und dokumentiert (wer, wann, was, wie) und werden ausgewertet; Kontrollen werden vollständig durchgeführt; regelmäßige Anpassung an veränderte Risiken; Kontrollen werden regelmäßig überprüft; Geschäftsführung bestätigt Funktionstüchtigkeit des IKS; detaillierte Beschreibung der IKS-Abläufe; IKS-Aktivitäten zusätzlich mit anderen Prüffunktionen abgestimmt; Risikomanagement und IKS als integriertes System.

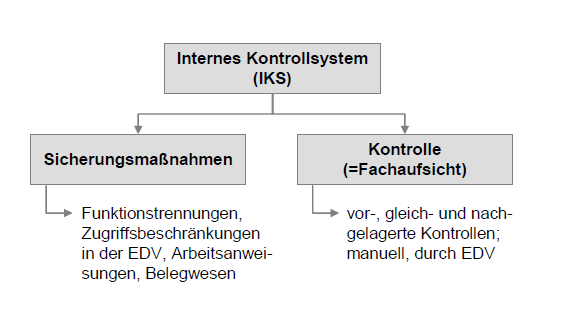
Damit die **Mindestanforderungen** an ein IKS erfüllt werden, muss die Stufe 3 „standardisiert“ erreicht werden. Ziel muss es sein, Stufe 4 „gesichert“ zu erreichen.

Das IKS des Jobcenters OSL wird deshalb aller 12 Monate durch die Führungskräfte geprüft. Das Prüfungsergebnis wird im IKS dokumentiert. Wird die Stufe 4 nicht erreicht, werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Die Prüfung erfolgt mittels einer [Reifegradprüfung](../03_IKS_Reifegradprüfungen_JC_OSL).

1. Organisatorische Sicherungsmaßnahmen

Wie in den Grundlagen dargestellt, umfasst ein IKS die Bereiche organisatorische Sicherungsmaßnahmen und Kontrolltätigkeiten im Rahmen der Fachaufsicht.



Organisatorische Sicherungsmaßnahmen sind damit wesentlicher Bestandteil des IKS des Jobcenters OSL. Sie umfassen folgende Aspekte:

* Prozesse, Schnittstellen und Zuständigkeiten festlegen,
* operative Standards definieren und sicherstellen,
* Kompetenzen zuweisen und dokumentieren (z.B. Funktionstrennungen)
* Zugriffsbeschränkungen in den Fachverfahren

Organisatorische Sicherungsmaßnahmen werden deshalb im Jobcenter OSL laufend vorgenommen und sowohl in die Aufbau- als auch in die Ablauforganisation integriert. Sie bilden auch die Grundlage für fachaufsichtliche Kontrolltätigkeiten

Organisatorische Sicherungsmaßnahmen werden festgelegt, dokumentiert, praktiziert und laufend an bestehende zentrale Weisungen (z. B. KBest für ERP) angepasst, damit sie wirksam sind. Sie werden durch zweckmäßige Aufzeichnungen (z. B. Geschäftsordnung, Anweisung, Abstimmungsvermerke) nachvollziehbar dokumentiert und transparent gemacht, damit

* alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf derselben Grundlage arbeiten und einen einheitlichen Wissensstand haben,
* eine einheitliche Rechtsanwendung innerhalb des Jobcenters OSL sichergestellt ist,
* Verfahrensweisen und Vorschriften schnell gefunden werden (Zeitgewinn bei der Aufgabenerledigung und Steigerung der Arbeitsergebnisse) und neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell und effektiv eingearbeitet werden können.
  1. Prozesse, Schnittstellen und Zuständigkeiten festlegen

Um Prozesse fehlerfrei und effizient auszuführen, muss jeder Mitarbeiterin/jedem Mitarbeiter klar sein, für welche Aufgaben sie/er im Prozessablauf verantwortlich ist.

Durch eine detaillierte Beschreibung auf Prozessschrittebene, inkl. der Schnittstellen zu vor- und nachgelagerten Bereichen (z.B. Arbeitsagentur, Berufsberatung, Reha-Bereich, kommunale Träger), sollen erwartete Zwischenergebnisse sowie Verantwortlichkeiten für die einzelnen Prozessschritte festgelegt werden. Dies schafft für alle Mitarbeiter/innen Orientierung und Verständnis für den Gesamtprozess und ermöglicht die Kontrolltätigkeiten aller Prozessbeteiligten.

Zur Festlegung von Prozessen, Schnittstellen und Zuständigkeiten stehen folgende Unterlagen zur Verfügung:

* **Organigramme:**

Das Organigramm dient der grundsätzlichen Festlegung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.

* **Geschäftsprozessmodell:**

Das Geschäftsprozessmodell beschreibt alle Geschäftsprozesse mit Angaben zu Teilprozessschritten, Zuständigkeiten, Schnittstellen und zu nutzenden Arbeitsmitteln (IT-Verfahren, Vordrucke etc.).

Das IKS zeigt auf, wie Geschäftsprozesse durch fest in Arbeitsabläufe integrierte, automatisierte, begleitende und nachträgliche Kontrollen überwacht werden. Somit wird sichergestellt, dass die Zuverlässigkeit der Abläufe, deren zweckmäßige und wirtschaftliche Ausführung, die Datenqualität sowie die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften umgesetzt werden.

zum Geschäftsprozessmodell:

<http://www.baintern.de/nn_551462/zentraler-Content/HEGA/2011/06/HEGA-06-2011-VG-Geschaeftsprozessmodell-Teil-B,view=nav.html>

* **Kommunikationsmodell:**

Das Kommunikationsmodell definiert Art, Umfang und Teilnehmerkreis von Dienstbesprechungen (u. a. Jour Fixe, anlassbezogener Fallbesprechungen, Qualitätszirkel) sowie ein systematisches Berichtswesen als Bestandteil des IKS.

* 1. Operative Standards definieren und sicherstellen

Neben dem ordnungsgemäßen Prozessablauf legt das Jobcenter OSL operative Standards im Prozess fest. Dadurch wird u. a. die Rechtssicherheit der Entscheidungen gewährleistet, da sie den Informationsfluss zwischen verschiedenen Prozessbeteiligten und die Vollständigkeit und Bearbeitungsreife der Dokumente an den Schnittstellen sicherstellen (z.B. die operativen Mindeststandards(MDS), Aktenordnung, DQM, Haushaltsüberwachung).

Grundlagen zur Implementierung von operativen Standards sind:

* **Arbeitshilfen:**

**Je**der Fachbereichsordner hat im Regelfall einen Unterordner Arbeitshilfen.

Hier wird das Vorgehen zur Abarbeitung einzelner Prozessschritte für die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter verständlich dargestellt. Arbeitshilfen stellen Schritt für Schritt dar, wie das gewünschte Ergebnis des Prozessschritts erreicht wird.

* **Vordrucke mit Checklisten:**

Sie dienen der systematischen Abarbeitung aller relevanten Prozessschritte sowie der Eigenkontrolle.

* **Implementierung von Dokumentationsstandards:**

Festlegung von Art und Umfang von Dokumentationen in Akten (Aktenordnung, Vollständigkeit von Unterlagen, Struktur von Bescheiden) und Fachverfahren (welche Felder in welchem Detailgrad) sowie systematische, nach Aktenzeichen geordnete IT-Ablagestrukturen.

* **Listen mit typischen Fehlern und häufigen Fragen (FAQ):**

Diese bieten eine weitere Unterstützung bei der Fehlervermeidung im Rahmen der täglichen Arbeit.

* 1. Kompetenzen zuweisen und dokumentieren

Die Befugnisse und Kompetenzen der Mitarbeiter/innen des Jobcenters OSL sind intern, im Rahmen einer Geschäftsordnung, eindeutig geregelt, dokumentiert und kommuniziert. Dies betrifft:

* Entscheidungsbefugnisse
* Zeichnungsbefugnisse
* Feststellungsbefugnisse
* Anordnungsbefugnisse

Diese Befugnisse sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters OSL je nach ihrer fachlichen Qualifikation und Vergütungs-/Besoldungsstufe zugeordnet. Dabei werden die entsprechenden Tätigkeits- und Kompetenzprofile (TuK) der BA, bzw. die Stellenbeschreibungen des jeweiligen kommunalen Partners herangezogen werden. Ebenso werden insbesondere im Leistungsbereich, B-Team und Eingangszone (VB-Bearbeitung) die Bestimmungen zum Kassen- und Rechnungswesen beachtet.

[N:\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\Geschäftsführung\Dienst- Geschäftsanweisung-JC OSL\Anlage Berechtigungsmatrix ADGa ab 01.11.2008.xls](file:///N:\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\Geschäftsführung\Dienst-%20Geschäftsanweisung-JC%20OSL\Anlage%20Berechtigungsmatrix%20ADGa%20ab%2001.11.2008.xls)

Bei der Zuordnung der Befugnisse spielen zudem die Schwere und Komplexität der Fälle sowie das bestehende finanzielle Risiko eine entscheidende Rolle. Außerdem sind bestimmte Höchstgrenzen (z. B. betragsmäßige Höchstgrenzen für Bewilligungen in EUR) festgelegt, bei denen ein Eskalationsverfahren greift und die Entscheidungskompetenz auf die nächst höhere Entscheidungsebene des Jobcenters OSL übergeht.

Verfahren bei Vermögensschäden:

<http://www.baintern.de/nn_551462/zentraler-Content/HEGA/2010/12/HEGA-12-2010-VV-Dolose-Handlungen,view=nav.html>

* 1. Zugriffsbeschränkungen in den Fachverfahren

Aus datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten wird der Datenzugriff auf die IT-Systeme stets nach dem Erforderlichkeitsprinzip eingeschränkt, d.h. die Mitarbeiter/innen haben nur auf die Daten Zugriff, die sie für ihre Arbeit benötigen. Die Berechtigungsverwaltung erfolgt in den IT-Systemen der BA nach festgelegten Berechtigungskonzepten[[5]](#footnote-5). Durch Rollenprofile können u. a. Schreibrechte eingeschränkt werden, um die Veränderungsmöglichkeiten relevanter Daten zu reduzieren.

Die Zuweisung der Rollen wird regelmäßig zu geprüft und angepasst. Die zuständige Führungskraft stellt sicher, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die für die aktuelle Aufgabe erforderlichen – aber auch keine darüber hinausgehenden - Rechte besitzt.

Die Zuweisung/Änderung der Rollen erfolgt über die BA-Anwendung – Benutzerantrag.

1. Kontrollen definieren und umsetzen

**4.1. Fachaufsicht:**

Neben den organisatorischen Sicherungsmaßnahmen stellt die Fachaufsicht den zweiten wesentlichen Aspekt des IKS des Jobcenters OSL dar. Die Fachaufsicht umfasst die fachliche Weisungs- und Aufsichtsbefugnis der Führungskräfte über die rechtmäßige, zweckmäßige und wirtschaftliche Durchführung der Aufgaben. Nach Maßgabe des SGB II sind dabei die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit zu beachten.

**Fachaufsicht ist Führungsaufgabe und als solche nicht delegierbar**. Kontrollen sind daher in der Regel von den Führungskräften selbst (Team- und Bereichsleitungen sowie der Geschäftsführung) gegenüber ihren fachlich unterstellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchzuführen. Dabei endet die Fachaufsicht nicht auf der Ebene der Teamleiter/innen. Die übergeordneten Ebenen (Bereichsleiter/innen, Geschäftsführung) sind ebenso gehalten, Fachaufsicht über die ihnen zugeordneten Führungskräfte auszuüben. Eine Unterstützung der Fachaufsicht durch Kontrollen auf gleicher Hierarchieebene ist jedoch ebenso denkbar. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass der/die kontrollierende Mitarbeiter/in über die notwendigen Qualifikationen und Befugnisse verfügen muss, um etwaige Fehler des Prozessergebnisses festzustellen.

Das Jobcenter OSL entscheidet eigenverantwortlich, welche Instrumente es im Sinne einer wirtschaftlichen und wirksamen Ausübung der Fachaufsicht einsetzen. Das Verfahren zur Durchführung der Kontrollen ist durch eine eindeutige Verfahrensregelung, ein internes Fachaufsichtskonzept, beschrieben und im IKS zu integriert.

Zum Fachaufsichtskonzept:

[\\N0011035\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1\_JC\_OSL\_neu\A1\_Geschäftsleitung\A14\_Protokolle\_Verfüg\_Konzepte\_Vereinbrg\Konzepte\Fachaufsichtskonzepte\2012](file:///\\N0011035\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1_JC_OSL_neu\A1_Geschäftsleitung\A14_Protokolle_Verfüg_Konzepte_Vereinbrg\Konzepte\Fachaufsichtskonzepte\2012)

Dieses Fachaufsichtskonzept wird laufend aktualisiert und angepasst.

Hier sind die Anzahl und die Art der Kontrollen für alle Fachbereiche (auch die angrenzenden wie SGG, Unterhalt, Owig) beschrieben.

Es ist nicht Ziel alle möglichen Fehlerbetrachtungen ohne Priorisierung in den Fokus zu nehmen, da ein IKS, welches alle Verlustrisiken ausschließt, nicht realistisch und vor allem nicht angemessen ist (vgl. auch Kapitel 2.1).

**4.2. Datenqualitätsmanagement:**

Das Datenqualitätsmanagement im Jobcenter OSL ist ein stetiger Prozess und beschäftigt sich mit der Eingabe-, Verwendungs- und Verarbeitungsqualität aller Daten in den Fachverfahren des Jobcenters OSL.

Qualitativ hochwertige Daten sind wichtig für

Steuerungs- und Zielvereinbarungsprozesse

Entscheidungsfindung jedes einzelnen Mitarbeiters

einer hohen Kundenzufriedenheit und Vertrauenswürdigkeit.

Aus diesem Grund besitzt das DQM im Jobcenter OSL einen hohen Stellenwert und ist

fest im IKS verankert.

Zum Handbuch DQM:

[..\..\DQM-Konzept\_mit\_integrierten\_Prüf-und\_Maßnahmekatalog](file:///\\n0018035\DFS\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1_JC_OSL_neu\A1_Geschäftsleitung\A14_Protokolle_Verfüg_Konzepte_Vereinbrg\Konzepte\DQM-Konzept_mit_integrierten_Prüf-und_Maßnahmekatalog)

**4.3. Datenschutz:**

Neben den gesetzlichen Vorschriften des SGBII, SGBX und des Bundesdatenschutzgesetzes gelten die jeweiligen aktuellen Vorschriften der Bundesagentur zu deren Durchführung.

Es erfolgt durch die Führungskräfte eine regelmäßige nachgewiesene Schulung zum Datenschutz.

Im Jobcenter OSL wurde dazu ein Datenschutzbeauftragter ernannt (Herr Hendrik Walter).

Zu den Vorschriften Datenschutz:

[..\..\..\..\A15\_Arbeitshilfen\Datenschutz](file:///\\N0011035\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1_JC_OSL_neu\A1_Geschäftsleitung\A15_Arbeitshilfen\Datenschutz)

**4.4. Kundenreaktionsmanagement:**

Das Jobcenter OSL nutzt das IT-Programm KRM 2 – Kundenreaktionsmanagement zu Petitionen, Eingaben, Beschwerden und Lob.

fachliche Grundlage ist die Geschäftsanweisung 01/2011 der Agentur für Arbeit Cottbus.

<http://www.baintern.de/RD-Berlin-Brandenburg/035-AA-Cottbus/A-12-IS-neu/Geschaeftsordnung/GA-CB/2011-01-Kundenreaktionsmanagement.pdf>

Durch die Geschäftsführung wird das Kundenreaktionsmanagement regelmäßig ausgewertet.

**4.5. Risikomanagement:**

Voraussetzung für ein wirksames Risikomanagement ist es, Risiken zu identifizieren und Fehlerschwerpunkte zu erkennen.

Im Jobcenter Oberspreewald-Lausitz sind für das Risikomanagement neben der Geschäftsführerin (7), die Bereichsleiter für folgende Fachbereiche verantwortlich:

Bereichsleiter (76) - für den SGG-Bereich in allen drei Geschäftsstellen und den Bereich

Leistungsgewährung in den Geschäftsstellen Senftenberg und

Lauchhammer

Bereichsleiter (78) - für den Bereich Markt & Integration in allen drei Geschäftsstellen

Bereichsleiter (77) - für den Bereich Owig, Außendienst, Unterhalt, Team Integrations-

maßnahmen und Eingangszonen in allen drei Geschäftsstellen

und den Bereich Leistungsgewährung in Lübbenau

**4.6. Sicherheitsmanagement:**

Im Jobcenter OSL werden regelmäßig Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt.

[**..\..\..\..\..\A2\_Organisation\A28\_Sicherheit**](file:///\\n0018035\DFS\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1_JC_OSL_neu\A2_Organisation\A28_Sicherheit)

1. **Realisierung des IKS im Jobcenter Oberspreewald-Lausitz**
   1. **struktureller Aufbau**

Das interne Kontrollsystem des Jobcenters OSL läuft auf der Ablage [..\..\..\..\..\..\..\D03506-IKS\Start-IKS.htm](file:///\\n0018035\DFS\Ablagen\D03506-IKS\Start-IKS.htm) . Hier erfolgt die gesamte Menüführung und Steuerung entsprechend des Handbuches. Die Prüf und Kontrolllisten, Dokumentationen, Hilfsdateien etc. befinden sich ebenfalls auf dieser Ablage. Diese Dateien sind ebenso wie die Ordner versteckt und teilweise schreibgeschützt. Durch diese Verfahrensweise wird der Nutzer menügeführt und Fehlbedienungen minimiert.

Von dieser Ablage verzweigt das IKS über Hyperlinks auf die [Basisablage](file:///\\N0011035\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1_JC_OSL_neu) des Jobcenters OSL.

In dieser Basisablage ist die Pflege der Ordner den jeweiligen Fachbereichen oder Teams zugeordnet. Damit ist sichergestellt, dass die fachbereichsspezifischen Daten auf den aktuellen

Stand gehalten werden. ([Zugriffsstruktur](file:///\\N0011035\Ablagen\D03506-Jobcenter-OSL\1_JC_OSL_neu\A0_Einleitung\Berechtigungen_Ablage_03506_JC-OSL.xlsx))

* 1. **technische Realisierung**

Das IKS des Jobcenters OSL ist webbasierend und läuft multiuserfähig im Intranet. Durch diese

Fähigkeit können mehrere Nutzer gleichzeitig im IKS arbeiten.

Die Erweiterung oder Anpassung des IKS erfolgt ausschließlich mit BA-zugelassener Software

(MS-Office).

* 1. **Betreuung/Administrierung des Systems**

Die technische Betreuung und Administration erfolgt durch den V-DQM des Jobcenters OSL und in Vertretung durch 771C.

* 1. **fachlicher Inhalt**

Für den fachlichen Inhalt ist die Geschäftsführung des Jobcenters Oberspreewald-Lausitz verantwortlich.

1. Rahmenwerk „COSO-Internal Control-Framework“ (COSO IC-Modell) des Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [↑](#footnote-ref-1)
2. In der BA sind diese in HEGA 12/2008 Nr. 60 geregelt. [↑](#footnote-ref-2)
3. Die Bundesagentur für Arbeit hat u. a in ihrem Leitbild sowie in den Grundsätzen für Führung und Zusammenarbeit (Interner Service > Personal > Personalentwicklung > Führung und Zusammenarbeit) eine Orientierung für die Arbeit und das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Führungskräfte gegeben. [↑](#footnote-ref-3)
4. In Abgrenzung zu einem unternehmensbezogenen Risikomanagement fokussiert sich die Risikobeurteilung bei der Erstellung des regionalen IKS auf die unter fachlichen Gesichtspunkten bei der operativen Aufgabenerledigung zu bewertenden Risiken. Einen umfassenden Ansatz für ein unternehmensbezogenes Risikomanagement enthält die Weiterentwicklung des COSO Modells, COSO II, die in diesem Handbuch nicht betrachtet wird. [↑](#footnote-ref-4)
5. Aus der Vergabe einer Benutzerrolle lässt sich aufgrund ihrer Bezeichnung weder eine Stellenforderung noch ein Vergütungs-/ Besoldungsanspruch ableiten. Auch müssen Rollennamen und Dienstposten nicht identisch sein. [↑](#footnote-ref-5)