



UNGDOMSSTYRELSEN
www.ungdomsstyrelsen.se

BIDRAG OCH KVALITET

En beskrivning av fortsatt
kvalitetssäkringsarbete
och möjliga förbättringar





UNGDOMSSTYRELSEN
www.ungdomsstyrelsen.se

BIDRAG OCH KVALITET

En beskrivning av fortsatt
kvalitetssäkringsarbete
och möjliga förbättringar

Förord

Ungdomsstyrelsen har fått i uppdrag av regeringen att fortsätta att arbeta med kvalitetssäkring och ta fram en kortsiktig respektive långsiktig plan för kvalitetssäkringsarbetet som gäller hanteringen av statsbidrag. Planen ska lämnas till Utbildningsdepartementet senast den 15 oktober 2013.

Tidigare har vi berättat om vilka kvalitetskontroller som finns i samband med bidragshanteringen i regeringsrapporten *Orden, praktiken och verkligheten* (Ungdomsstyrelsen 2012). Där ger vi också förslag på regeländringar som skulle underlätta myndighetens kvalitetssäkringsprocess i samband med bidragsgivningen. Den här rapporten visar hur vi har fortsatt att arbeta med kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. Den tar också upp hur det systematiska kvalitetsarbetet i bidragshanteringen kan utvecklas under de kommande åren. Vi hoppas att rapporten ska ge regeringen och andra målgrupper som är intresserade av hur myndigheten arbetar med kvalitetsfrågor en bild av hur myndigheten jobbar. Ytterligare en förhoppning är att den ska ge en bild av förbättringar som kan göras på kort och lång sikt.

Marina Tjelvling varit projektledare för rapporten. José Kimenga, Barbro Kristiansson och Ammar Makboul har tagit fram underlag till den. En dialog har skett med ett urval av bidragsgivande myndigheter. Vi har också genomfört ett samråd med representanter för det civila samhället för att diskutera hur Ungdomsstyrelsen kan utveckla kvaliteten i bidragshanteringen.

Alice Bah Kuhnke
generaldirektör, Ungdomsstyrelsen

Innehåll

Sammanfattning	5
Inledning	7
Bakgrund.....	7
Avgränsningar och definitioner	7
Genomförande	8
Disposition.....	8
Det fortsatta kvalitetssäkringsarbetet	9
Förutsättningar för kvalitetssäkring.....	9
Styrmodell och styrdokument.....	9
Organisering	10
Arbetsformer, angreppssätt och metoder.....	12
Information och kommunikation	12
Regelutveckling	13
Ungdomsstyrelsens ansökningssystem (UAS)	14
Kvalitetssäkring och resultatuppföljning.....	14
Referenser	17

Sammanfattning

För att bidragshandläggningen ska ha en god kvalitet arbetar Ungdomsstyrelsen med ett återkommande och strukturerat kvalitets- och kvalitetssäkringsarbete. Ett arbete som bygger på myndighetens styrmodell, uppsatta mål, arbets- och delegationsordning och andra centrala policydokument och rutiner. I bidragshandläggningen rör insatserna ibland utökade kontrollåtgärder men lika ofta handlar insatserna om att lätta på regler. Information till sökande om instruktioner och om olika bedömningar som myndigheten har gjort är viktiga inslag i kvalitetsarbetet. Det handlar också om hur arbetet är organiserat. Under det senaste året har viktiga moment inom bidragshandläggningen vidareutvecklats vilket har gjort att styrningen har blivit tydligare och att kvalitetsarbetet kan stärkas.

För att ta fram den här rapporten har Ungdomsstyrelsen jämfört våra egna kvalitetssäkringsprocesser som är kopplade till bidragsgivningen med andras. Interjuver har genomförts med andra bidragsgivande myndigheter vilket har bidragit till att konkreta förslag på kvalitetshöjande åtgärder har tagits fram. Ett exempel är att gå vidare med och utveckla arbetet med återkommande erfarenhetsutbyten inspirerat av den så kallade Peer review metoden. Peer review betyder granskning av likar och möjliggör former för kollegial granskning och utvärdering av processer och arbetssätt i samarbete med andra liknande myndigheter.

I samråd med ett urval av organisationer som söker bidrag hos oss har behov av tydlighet i informationssammanhang och ökade antal på platsbesök fångats upp som möjliga förbättringsområden.

I den interna genomgången av styrdokument och arbetsrutiner har också förbättringsområden identifierats som kan öka tydligheten i styrningen och skapa en större enhetlighet vid bidragsgivningen oavsett vilken verksamhetsenhet på Ungdomsstyrelsen som handlägger ett bidrag. Likaså har vi kunnat identifiera ett behov av att fortsätta utveckla mål och indikatorer som gör det möjligt att få ytterligare mått på kvaliteten i bidragsgivningen. Revidering och utveckling av nya rutiner och checklistor som används i det löpande arbetet kan digitaliseras i högre grad vilket kan underlätta återkommande uppföljning.

Arbetet med att vidareutveckla kompetensen hos Ungdomsstyrelsens medarbetare för att de ska kunna göra kvalificerade bedömningarna när det gäller frågor som handlar om vad det innebär att en organisation respekterar demokratins idéer i sin verksamhet eller hur en demokratiskt uppbyggd organisation fungerar kommer att fortsätta under kommande år. Det är några exempel på hur myndigheten kan arbeta både på kort och på lång sikt med olika slags kvalitetssäkrande insatser.

Vår hållning i ett sådant återkommande kvalitetsutvecklingsarbete är att det måste präglas av långsiktighet men också av transparens mot omvärlden och de förväntningar och krav som ställs från myndighetens målgrupper och uppdragsgivare. Betydelsen av samspelet blir tydligt eftersom myndigheten i sin tillämpning av uppdragsgivarens instruktioner i förordningar kan upptäcka utmaningar. De kan gälla granskningen och möjlighet att följa upp villkor som ställs där och som påverkar den kvalitet som bidragsgivningen får. På samma sätt är dialogen med civilsamhället central för att inte ställa onödiga krav, eller krav som motverkar de övergripande målen i politiken för det civila samhället vid kvalitetsarbete.

Under de senaste åren har investeringar gjorts exempelvis genom att förstärka den juridiska kompetensen och för att bygga upp ett IT-baserat ansöknings-, redovisnings- och ärendehanteringssystem som myndigheten ser har höjt kvaliteten och effektiviteten i bidragshanteringen. Även om vi ser att det går att genomföra ytterligare förbättringar bedömer vi att myndigheten i stor utsträckning har ett väl fungerande kvalitetssäkringsarbete. Det innebär att vi löpande kan upptäcka behov av ytterligare förbättringar.

Inledning

Bakgrund

I rapporten *Orden, praktiken och verkligheten* redogör myndigheten för vilka kontroller som görs för att säkerställa att bidrag fördelas i enlighet med gällande förordningar (Ungdomsstyrelsen 2012). I rapporten finns också förslag på hur styrningen avbidragen skulle kunna utvecklas utifrån effektivitets- och kvalitetsaspekter. I regleringsbrevet 2013 fick Ungdomsstyrelsen i uppdrag att fortsätta arbeta med och ta fram en kortsiktig respektive långsiktig plan för hur myndigheten ska arbeta med kvalitetssäkring i samband med bidragshanteringen.

Ungdomsstyrelsen föreslog bland annat justeringar i bidragens förordningar.

Med hänsyn till vår tidigare rapport om kontroller i samband med bidrag och det nya uppdraget vi har fått av regeringen kommer myndigheten att redovisa vilka insatser som genomförts under det senaste året och vilka insatser som är möjliga att genomföra för att öka kvaliteten i bidragsgivningen på kort och lång sikt.

En verksamhetsöversyn har genomförts på myndigheten. En av orsakerna till det är att myndigheten har fått i uppdrag att vara ett myndighetsstöd när det gäller politiken för det civila samhället. Målet med verksamhetsöversynen är att bidra till att Ungdomsstyrelsen bedriver en kostnadseffektiv verksamhet som ger resultat med hög kvalitet, oberoende av hur myndighetens uppdrag och organisation kommer att se ut i framtiden. Den första september fick myndigheten också en ny generaldirektör. Arbetet med verksamhetsöversynen kommer att inledas under hösten under den nya generaldirektörens ledning.

Avgränsningar och definitioner

Ungdomsstyrelsen har valt att i huvudsak avgränsa rapporten till att behandla kvalitetssäkringsarbetet på en av de tre verksamhetsenheterna¹ som finns på myndigheten. Vi har valt att fokusera oss på den enhet som hanterar flest bidragsärenden, det vill säga enheten för organisationsstöd.

För Ungdomsstyrelsen betyder kvalitet i samband med bidragsgivningen att myndigheten kan möta de behov och förväntningar som våra målgrupper och uppdragsgivare har på bästa sätt. Vi ska svara upp emot de krav som ställs på oss i lagar och regelverk och genomföra verksamheten effektivt.

Kvalitetssäkring innebär att effektivt vidareutveckla och leda verksamheten så att den kan möta våra målgruppers och uppdragsgivares behov och förväntningar. I det ingår att hitta arbetsformer och metoder som leder fram till att bidragen hanteras enligt gällande lagstiftning och fördelas enligt dess syfte och villkor. Det innebär också att minska antalet fel i samband med bidragshanteringen samt att återkommande utveckla, följa upp och utvärdera processer och resultat och på så sätt bedriva ett systematiskt förbättringsarbete på kort och lång sikt.

Kvalitetssäkring innebär också en hög rättsäkerhet och att insatser görs i enlighet med de övergripande målen och övriga bestämmelser som styr myndigheten i det här sammanhanget.

¹ Ungdomsstyrelsens verksamhetsenheter är enheten för organisationsstöd, enheten för internationellt samarbete och enheten för nationell och kommunal ungdomspolitik. Utöver dem finns också en stabsenhet.

Genomförande

För att kunna ta fram rapporten har avstämningar gjorts med representanter för de olika enheter som hanterar bidrag på myndigheten samt stödfunktioner som ekonomi och IT. Vi har också diskuterat arbetet med vår verksamhetscontroller. Intervjuer har gjorts med enskilda nyckelpersoner inom bidragsgivningen och gemensamma frågor om kvalitetssäkring har diskuterats i myndighetens permanenta forum för bidragshandläggare, det så kallade handläggarrådet. Även externa avstämningar, erfarenhetsutbyten, intervjuer och samråd har gjorts med organisationer som söker bidrag hos myndigheten och med andra bidragsgivande myndigheter. Myndigheter som har medverkat har varit Skolverket, Folkbildningsrådet, Folkhälsoinstitutet (FHI), Allmänna Arvsfonden, Konsumentverket (KO), Sida (Styrelsen för internationellt utvecklingssamarbete), Centrala Studiestödsnämnden (CSN) och Ekonomistyrningsverket (ESV). Ett samrådsmöte har hållits med Internationella Roma och Resande föreningen (IKRF), Landsrådet för Sveriges Ungdomsorganisationer (LSU), tankesmedjan och resurscentret Interfem, Samarbetsorganet för etniska organisationer i Sverige (SIOS), Byrån mot diskriminering i Östergötland, organisationen Verdandi, Riksteatern och Internationella Kvinnoförbundet för Fred och Frihet (IKFF). Efter samrådet har vi också fått in skriftliga synpunkter från Riksteatern och KSAN (Kvinnoorganisationernas Samarbetsråd i Alkohol- och Narkotikafrågor). En återkoppling på inlämnade synpunkter och en förhandsinformation om rapportens innehåll presenterades för deltagarna under ett uppföljande möte i slutet av september.

Resultat från de olika insatserna har legat till grund för flera av de möjliga kvalitetssäkrande insatserna som presenteras i kapitlet *Det fortsatta kvalitetsarbetet* i rapporten. En del insatser är mer resurskrävande än andra och kan kräva ytterligare utredning och analys. En förutsättning för att insatserna ska kunna genomföras är också att arbetet prioriteras i myndighetsbudgeten och vid långsiktigt strategiskt arbete.

Disposition

Kapitlet *Det fortsatta kvalitetsarbetet* är uppdelat i två avsnitt. Det första *Förutsättningar för kvalitetssäkring* innehåller ett stycke om styrmodell och styrdokument samt ett stycke om organisering. Avsnittet om *Arbetsformer, angripssätt och metoder* innehåller en beskrivning av det löpande arbetet i de centrala kvalitetsprocesser som vi har identifierat. Det är information och kommunikation, regelutveckling, arbete med Ungdomsstyrelsens ansökningsystem (UAS), samt kvalitetssäkring och resultatuppföljning. I anslutning till varje avsnitt ger vi exempel på hur vi har arbetat med kvalitetssäkring det senaste året och vilka insatser som kan vara möjliga att genomföra på kort och lång sikt.

Det fortsatta kvalitetssäkringsarbetet

Kvalitetssäkring av bidragshanteringen sker på många olika sätt. Det kan handla om att följa upp att myndighetens verksamhetsplan följs, att uppgifterna i en rapport är korrekta, att budskapet uppfattas på rätt sätt på ett informationsmöte, att en ansökan uppfyller de syften och kriterier som finns för bidraget och att en handläggares bedömning av en bidragsansökan stämmer överens med regelverket. I det här kapitlet ges en bild av hur Ungdomsstyrelsen har fortsatt att arbeta med kvalitetssäkring efter att rapporten *Orden, praktiken och verkligheten* lämnats till regeringen (Ungdomsstyrelsen 2012). Ett återkommande kvalitetssäkringsarbete i samband bidragsgivningen ska präglas av långsiktighet och transparens och en lyhördhet för de förväntningar som finns från uppdragsgivaren och målgruppen.

Förutsättningar för kvalitetssäkring

Styrmodell och styrdokument

Arbetet med kvalitetssäkring vid bidragsgivning är integrerad i myndighetens styrmodell. Det handlar om de mål, delmål och indikatorer som är definierade där. Det handlar också om ansvarsfördelning för olika områden som är beslutad i vår arbets- och delegationsordning och om hur myndigheten följer upp och utvärderar verksamhetens processer och resultat. Regeringens styrdokument, politiska mål och aktuell lagstiftning ger också förutsättningarna för vad myndigheten kan uppnå när det gäller kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring av bidragshanteringen. Det är angeläget att styrdokumentet pekar i samma riktning, att ansvarsområden och roller är tydligt beskrivna och att målen och lagstiftningen som styr bidragsgivningen är kända. Ungdomsstyrelsen ser löpande över olika delar av myndighetens styrdokument för att undersöka vilka revideringar som är nödvändiga för att kvaliteten i bidragshanteringen och dess stödprocesser ska kunna förbättras. Revideringar görs också för att alla enheter som hanterar bidrag ska rikta in sig på de delar av bidragsgivningen där det är möjligt. Under året har ett nytt system för verksamhetsplanering och uppföljning implementerats på myndigheten. Systemet som heter Stratsys kan bidra till att förstärka styrningen och uppföljningen av bidragsprocesserna.

Vi har också jämfört den nuvarande styrmodellen och ramverket för bidragshanteringen med innehållet i förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll för att på så sätt kunna analysera kvaliteten när det gäller våra styrprocesser för bidragsgivningen. Riksrevisionen genomför också en granskning varje år efter sina egna riktlinjer. Bidragsgivningen på myndigheten har de senaste åren alltid funnits med som ett moment i granskningen. Det har till exempel handlat om ansvarsfrågor, hur beslut fattas och hur de formuleras, att utbetalningar genomförs på rätt sätt, hur uppföljningen av redovisningar och resultat ser ut. Även myndighetens arbete med kvalitetssäkring genom process och riskanalys har stått i fokus vid Riksrevisionens granskningar. Genom Riksrevisionens stickprov har också handläggningen av enskilda bidragsformer och ärenden granskats mot förordningars syften och villkor och förvaltningslagens

regleringar. Riksrevisionen har också intresserat sig för Ungdomsstyrelsens ansökningssystem (UAS) utifrån de möjligheter till kvalitetssäkring som en digital bidragshandläggning kan innebära. Myndigheten har alltid haft en bra dialog med Riksrevisionens revisorer och tagit emot deras synpunkter på olika delar i bidragsgivningen. Under de senaste åren har vi inte fått någon formell anmärkning.

Fortsatt kvalitetssäkring på kort och lång sikt

Ungdomsstyrelsen har för avsikt att följa upp rapporten *Orden, praktiken och verkligheten* (Ungdomsstyrelsen 2012) och de beslut som kan fattas om förordningsförändringar som kan underlätta kvalitetssäkring av bidragshandlingen. Ungdomsstyrelsen kommer att fortsätta arbeta med uppföljning och översyn av styrdokument och ramverk för att fånga upp förbättringsåtgärder som kan underlätta förutsättningarna för kvalitetssäkring. Ett sådant arbete kan ske i samband med åtgärder som föreslås i Ungdomsstyrelsens rapport *En myndighet för alla* (Ungdomsstyrelsen 2013). De senaste årens snabba ökning av ärendehantering och mängden av förfrågningar till myndigheten om utlämnande av handlingar och uppgifter samt kritik som Justitieombudsmannen (JO) nyligen riktat mot Ungdomsstyrelsen innebär också att myndigheten kommer att se över rutiner och förstärka kompetensen i offentlighetsrättsliga frågor. Myndighetens har även inom enheten för organisationsstöd för avsikt att vidareutveckla det systematiska kvalitetsarbetet genom att ta fram och pröva nya mål, delmål och indikatorer som ytterligare kan fånga kvaliteten av bidragsgivningen. Här kan bland annat inspiration hämtas från modellen om systematiskt kvalitetsarbete som presenteras i boken *Tjänster för samhället* (Heland 1999).

Organisering

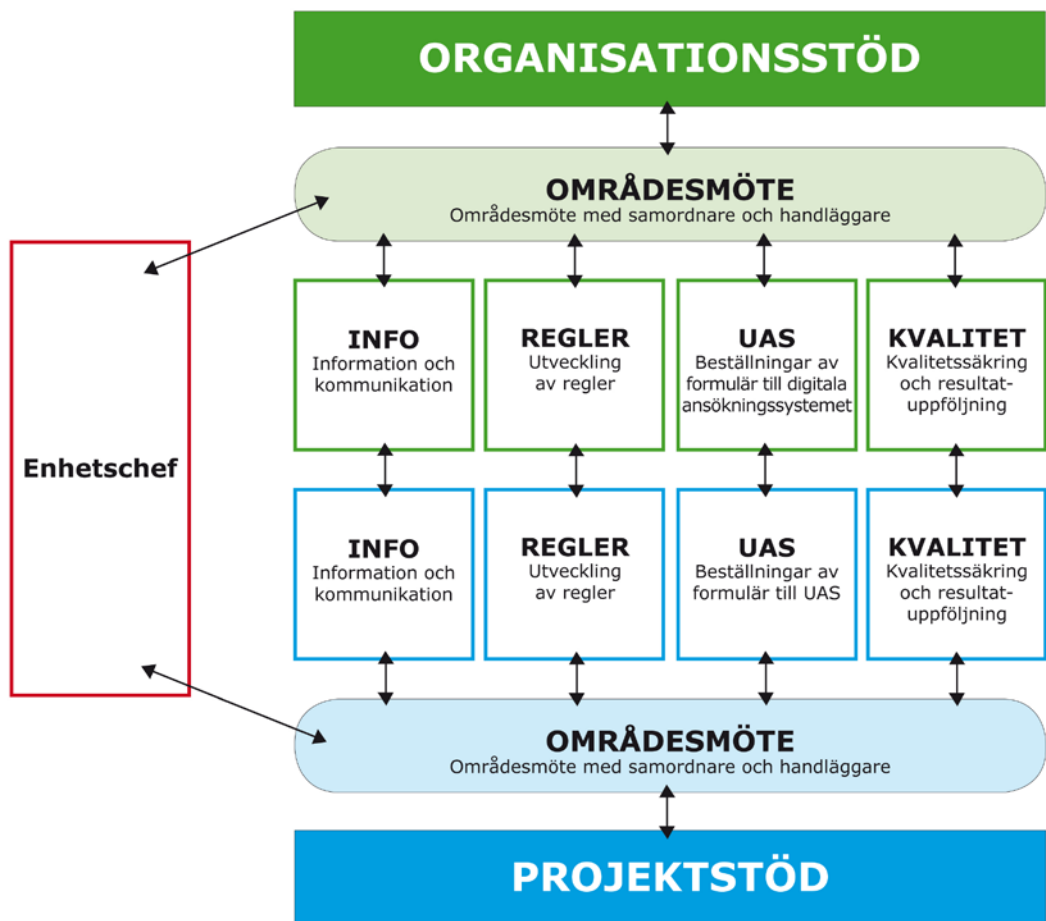
På enheten för organisationsstöd organiseras verksamheten i särskilda projekt för tillfällig bidragshandling samt i två mer permanenta samordningsprojekt. De två samordnande projekten heter organisationsstöd och projektstöd. Sedan årsskiftet 2012/2013 har verksamheten också organiserats mer efter funktion i särskilda delprojekt inom de två samordningsprojekten. På så sätt har styrningen och uppföljningen inom verksamheten stärkts ytterligare.

De fyra funktionerna som bedömts vara särskilt viktiga för bidragshandlingen och som är egna delprojekt är:

- information och kommunikation
- regelutveckling
- Ungdomsstyrelsens ansökningssystem (UAS)
- kvalitetssäkring och resultatuppföljning.

Genom att organisera arbetet i samordningsprojekt och delprojekt ökar antalet möjligheter till avstämningar i viktiga moment för bidragsgivningen samtidigt som en specialistkompetens inom respektive område kan byggas upp.

I figuren nedan beskrivs de olika avstämningsprocesserna som sker inom samordningsområdena och delprojekten.



Figur 1. Projektorganisation på enheten för organisationsstöd under 2013.

Både samordningsprojekten och delprojekten har en beredande funktion. Där planeras arbetet runt bidragshanteringen och följs upp. I projekten lämnas förslag till förbättringar både vid ordinarie uppföljningstillfällen och vid verksamhetsplaneringen inför ett nytt år. Behov av korrigeringar lyfts också löpande inom ramen för projekten under verksamhetsåret.

Fortsatt kvalitetssäkring på kort och lång sikt

Ungdomsstyrelsen planerar att utvärdera det nya arbetssättet med att verksamheten organiserats mer efter funktion i särskilda delprojekt som fokuserar på viktiga funktioner i bidragsgivningen för att ytterligare utveckla kvalitetssäkringen och effektivisera arbetet. Bland annat ska myndigheten undersöka om det finns möjlighet att förstärka den utredande och ekonomiska kompetensen. Vidare finns också ett fortsatt behov av att ha kvar och vidareutveckla kompetensen inom uppdragens specifika ämnesområden för att kunna göra de kvalitativa bedömningar som krävs vid bidragsgivningen.

Arbetsformer, angreppssätt och metoder

I Ungdomsstyrelsens rapport *Orden, praktiken och verkligheten* beskrivs vilka kontroller som görs för att säkerställa att bidrag ges och redovisas i enlighet med gällande förordningar (Ungdomsstyrelsen 2012). Kontroller behöver ställas i relation till principen om självständighet för det civila samhället samt till principen om resurshållning med statens medel. Myndighetens kontrollarbete är i huvudsak proaktivt. Det ska bli rätt beslut och utbetalning från början även om det finns möjligheter att kräva att pengar betalas tillbaka i efterhand. Det ska vara lätt för de sökande organisationerna att göra rätt. Ungdomsstyrelsen strävar efter att ge tydlig information och ha en balanserad dialog som ger stöd till målgruppen. För att följa upp att bidragen hanteras enligt gällande lagstiftning och fördelas efter dess syfte och krav har fyra stödjande processer stärkts under året. De har organiserats som speciella delprojekt med syfte att stödja handläggningen.

Information och kommunikation

I den stödjande processen ingår att arrangera möten med målgruppen och se till att informationen är saklig. Den ska vara tydlig och korrekt. Ambitionen är att den ska vara skriven på klarspråk. Begreppet klarspråk innebär att texter ska vara skrivna på ett vardat, enkelt och begripligt språk. Klarspråk handlar ytterst om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheterna. (Språkrådet 2013). I samband med planering av informationsinsatserna tillämpas *Europeisk kod för idéburna organisationers medverkan i beslutsprocessen* (Överenskommelsens uppföljningskansli 2011).

Under 2013 har informationen om bidrag på Ungdomsstyrelsens webbplats setts över och mer konsekvent delats upp mellan översiktlig bidragsinformation på Ungdomsstyrelsens webbplats och detaljerade beskrivningar som presenterats i form av hjälptexter i vårt digitala ansökningssystem. I samarbete med företaget Funka Nu AB har vi gjort användarundersökningar på vår webbplats.

När det gäller frågor om våra så kallade organisationsbidrag har de personliga e-postadresserna till handläggare, som myndigheten hade tidigare, ersatts med en gemensam e-postadress för riktade frågor om organisationsbidrag. Svaren samlas och synliggörs i ett gemensamt e-postkonto för alla handläggare. Syftet är att vi ska ge enhetliga svar på frågor om tillämpningen av regelverket för organisationsbidrag och samtidigt öka handläggarnas gemensamma lärande om tillämpningen.

Fortsatt kvalitetssäkring på kort och lång sikt

Ungdomsstyrelsen planerar att fortsätta att arbeta med kvalitetssäkring när det gäller information och kommunikation gentemot målgruppen. Det är angeläget att målgruppen förstår de regler som finns för att söka bidrag. Ungdomsstyrelsen avser att utveckla informationen på myndighetens webbplats genom att använda informationsfilm för att på så sätt komplettera den nuvarande informationen om bidrag genom ett annat sätt att kommunicera. Ett utvecklingsområde är att arbeta mer med klarspråk och gå igenom fler blanketter och hjälptexter i Ungdomsstyrelsens ansökningssystem (UAS). Det skulle också kunna handla om att gå igenom dokument mer noggrant än tidigare. Syftet med ett sådant klarspråksarbete skulle vara att öka förståelsen för bidragsreglernas betydelse och för rättstillämpningen. Vidare har målgruppen uttryckt ett behov av att översätta viss information till svenskt teckenspråk. Det finns också planer på att översätta en del text till engelska. Ungdomsstyrelsen planerar att fortsätta utveckla informations- och kommunikationsarbetet i bidragshanteringen.

Regelutveckling

Genom delprojektet regelutveckling hanteras bland annat frågor om regeluttolkning, dokumentation av praxis, fördelningsprinciper, remissfrågor samt samsyn i tillämpningen av bidragsreglerna. Vid behov kan också externa rådgivare kallas in när det gäller frågor om regeluttolkning. Om frågor är av principiell karaktär lyfts frågan till generaldirektören för beslut. Fördelningsprinciperna för organisationsbidrag följs upp årligen och nya beslut tas om vilka principer som ska gälla för beräkningen av ett organisationsbidrag. Uttolkningar av regelverken bildar också underlag till de interna som externa instruktioner som publiceras i Ungdomsstyrelsens ansökningssystem (UAS).

Fortsatt kvalitetssäkring på kort och lång sikt

Ungdomsstyrelsen har för avsikt att fortsätta att arbeta med avstämningsmöten och med att dokumentera tillämpningar och annan praxis. Myndigheten kommer också att arbeta vidare med att synliggöra innehåll i regelverk och riktlinjer för medarbetarna för att öka samsynen vid bidragshanteringen. Vi kommer till exempel att vidareutveckla det arbete som redan sker på myndigheten om hur vi kan arbeta mer proaktivt med värdegrundsfrågor i anslutning till bidragsgivningen. Orsaken till det är att vi ska kunna göra kvalificerade bedömningar av om organisationer som beviljas bidrag är demokratiskt uppbyggda och verkar enligt demokratins idéer. Det kan exempelvis göras genom olika slags värderings- och scenarioövningar. Vidare planeras en översyn av vissa föreskrifter för att öka kvaliteten i bidragens styrdokument.

Ungdomsstyrelsens ansökningssystem (UAS)

Genom delprojektet Ungdomsstyrelsens ansökningssystem (UAS) hanteras beställningar av digitala ansökningsformulär, hjälptexter, beräkningssystem i ansökningssystemet med mera. Om det skett några regeluttolkningar sedan det förra ansökningsformuläret publicerades uppdateras hjälptexterna med aktuell information. Vi ser över de delar som har lett till flest kompletteringar. Vi tar hänsyn till de förbättringsförslag som lämnats på formulären under den senaste handläggningsperioden. Likaså följs synpunkter upp från den senaste kvalitetsmätningen, målgruppsundersökningen (Ungdomsstyrelsen 2012). Målgruppsundersökningen är en enkätundersökning riktad mot organisationer och andra som under året har sökt om bidrag från Ungdomsstyrelsen. Undersökningen mäter målgruppernas nöjdhet med myndighetens och bidragens tillgänglighet samt deras syn på handläggningens rättssäkerhet och effektivitet. Undersökningen genomförs under oktober/november varje år.

Efter handläggningsperioden utvärderas processen och en ny beställning av digitala formulär i UAS tas fram och granskas i förhållande till förordningens krav och villkor. I samband med verksamhetsplaneringen tar stabschefen ställning till vilka utvecklingsprojekt i UAS som kan prioriteras under nästkommande period.

Fortsatt kvalitetssäkring på kort och lång sikt

Ungdomsstyrelsen har för avsikt att fortsätta att analysera och utgå från tidigare erfarenheter när en beställning av ansökningsformulär och hjälptexter ska tas fram. En checklista kommer att tas fram som stöd för beställare. Myndigheten kommer att fortsätta med att utveckla systemet med exempelvis rapportsmodul och statistikuppgifter och anpassa systemet efter identifierade behov för att säkerställa kvalitetssäkring av handläggningen.

Kvalitetssäkring och resultatuppföljning

Det särskilda delprojektet om kvalitetssäkring och resultatuppföljning innehåller till exempel aktiviteter som att ta fram en riskanalys, att bevaka återbetalningar, ta fram underlag till årsredovisningen, göra föredragnings- och utbetalningslistor, genomföra kompetensutvecklande arrangemang samt att analysera och presentera resultat från bidragsgivningen. I delprojektet ingår också att kontrollera och följa upp att alla frågor i en ansökan om organisationsbidrag är besvarade och att utfallet i beslutet motsvarar den bedömning som gjorts. Under året har vi reviderat och analyserat vår processkarta över bidragshanteringen för att identifiera möjliga förbättringar när det gäller effektivitet, kvalitet och kontroll i handläggningsprocessen. Vi har också genomfört en riskanalys för att identifiera eventuellt nytillkomna risker i samband med handläggningen av bidrag. Själva metoden med riskanalys har även reviderats och anpassats enligt den modell som Ekonomistyrningsverkets (ESV) beskriver i en idéskrift som heter *Systematiserat sunt förnuft* (Ekonomistyrningsverket 2011).

Vi har uppdaterat en rutin för återbetalning som nu är myndighetsgemensam. Vi har också vidareutvecklat rutiner för bedömning av slutrapporter för projektbidrag samt rutiner för hantering av sekretessrelaterade frågor med flera.

Kvaliteten i handläggningen mäts med hjälp av en årlig målgruppsundersökning. Målgruppens syn på bidragens tillgänglighet, effektivitet och rättssäkerhet var fortsatt mycket positiv enligt 2012-års mätning. I den uppgav totalt 83 procent (81 procent 2011 och 82 procent 2010) av de tillfrågade att de instämde i att bidragshandlingen inom organisationsstöd i mycket eller ganska hög grad är tillgängligt, rättssäkert och effektivt. Svarsfrekvensen i målgruppsundersökningen var 69 procent.

För att underlätta en samsyn i tillämpningen och stärka den gemensamma kunskapen har kompetenshöjande seminarier genomförts med Tomas Hardings som forskar om associationsformer och med Patrik Zettergren, som är revisor. Patrik Zettergren delade med sig av sina kunskaper om ekonomiska redovisningar. Frågor om demokratirelaterade ställningstaganden samt gallrings-, sekretess- och diariesföringsregler har behandlats under enhetsmöten och i andra forum. Även arbetssättet eller rutinen för hur vi arbetar i fall där vi har fått information om att det kan förekomma oegentligheter har lyfts vid ett särskilt seminarium och diskuterats i andra interna forum. Det arbetssättet har också presenterats för regeringen i en tidigare rapport. Hösten 2012 genomfördes bland annat ett seminarium tillsammans med Erik Amnå om den tidigare rapporten om hur vi kontrollerar och granskar bidrag *Orden, praktiken verkligheten* (Ungdomsstyrelsen 2012). Seminariet fokuserade på statens möjligheter och skyldigheter att kontrollera bidrag som fördelas till ideella organisationer.

En modell har tagits fram för insamling av uppgifter för analys i samband med den rapport om bidragets användning och eventuella effekter som ska lämnas till regeringen senast 1 juni varje år. Modellen utprövas i samband med handläggningen av de redovisningar som inkommer under 2013. Under året har också ett arbetssätt utvecklats för att myndigheten ska ha möjlighet att träffa alla de organisationer som beviljats ett bidrag för första gången för att på så sätt lämna ytterligare information om vilka villkor som myndigheten ställer då bidrag lämnats. Om de inte kan medverka vid informations- och dialogtillfällen som vi arrangerar görs besök hos organisationen eller så kan organisationer kallas till myndigheten för ett särskilt möte.

Fortsatt kvalitetssäkring på kort och lång sikt

Arbetet inom delprojektet kvalitetssäkring och resultatuppföljning kan utvecklas. Projektet ska utveckla en modell för insamling och analys i samband med de uppdrag där det finns uppföljningskrav. Utmaningen är bland annat att kunna hantera kvalitativ information om bidragens användning, resultat och möjliga effekter på kort och lång sikt. Kunskap om vilka slags organisationer som får bidrag, vilka typer av metoder som används, hur många som nås av olika insatser och var i landet som verksamhet bedrivs ger viktig information om bidragsformernas genomslag i landet. Sådan kunskap kan göra det möjligt för myndigheten att styra bidragsgivningen bättre. En annan mycket viktig dimension av kvalitetssäkringsarbetet är att följa upp och ständigt pröva de interna processerna och rutinerna kring bidragsgivningen. Andra uppgifter som också kan vidareutvecklas är att återkommande granska den juridiska nivån i texter som publiceras på vår webbplats och i andra texter. Men det kan också innebära sådant som att vidareutveckla uppföljningen av återbetalningar, tiden för förlängningar av projekt och redovisningar samt att utveckla indikatorer för kvalitet som gör det möjligt att följa kvalitetsutveckling över tid.

Myndigheten planerar att undersöka vilka möjligheter som finns för att på ett mer systematiskt sätt kvalitetssäkra verksamheten genom samråd med externa aktörer. Till exempel kunde samråd genomföras med representanter för det civila samhället i samband med att ett informationsmaterial tas fram. Ett annat alternativ vore att analysera resultaten från målgruppsundersökningen. Samråd med externa aktörer skulle också kunna ske i anslutning till en återrapportering av uppgifter till regeringen. I det sistnämnda exemplet skulle det också vara intressant att samråda eller samarbeta med universitet eller högskolor.

Myndigheten avser att fortsätta med en process- och riskanalys av verksamheten. Vi har också för avsikt att utveckla de besök som myndigheten genomför hos organisationer som för första gången får ett bidrag för att få mer enhetlig information och dokumentation om hur verksamheten fungerar. Vi kommer fortsätta att analysera de interna kompetensbehov som uppstår på området och initiera gemensamma kompetensinsatser som gör att verksamheten kommer närmare målet med hjälp av de nyvunna kompetenserna. Ett exempel på möjligt utvecklingsområde är att öka kunskapen om föreningsteknik bland vår personal.

En annan möjlighet är att initiera en form av Peer review verksamhet, där vi samverkar med en annan myndighet och där ett ömsesidigt utbyte kan ske för att ta del av varandras arbete för att kvalitetssäkra bidragshandlingen. Deltagarna utbyter erfarenheter och tipsar varandra om förbättringsområden för att vidareutveckla verksamheterna. Vi kommer också, bland annat inom ramen för det bidragsnätverk som finns bland bidragsgivande myndigheter, undersöka intresset och möjligheten att genomföra kompetensutvecklingsinsatser i samarbete med andra aktörer. De ska rikta sig till myndigheter och offentliga aktörer som fördelar bidrag till det civila samhället.

Referenser

Ekonomistyrningsverket (2011). *Systematiserat sunt förnuft – en idéskrift*. Vällingby: Elanders Sverige AB.

Regeringsbeslut (2012). *Regleringsbrev för budgetåret 2013 avseende Ungdomsstyrelsen 2012-12-13*, U2012/7090/UC, U2012/6997/SAM (delvis) och U2012/6046/UC m.fl.

SFS 2007:603 *Förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll*.

Språkrådet. Elektronisk källa: www.sprakradet.se, 14 oktober 2013, kl. 19.29.

Ungdomsstyrelsen (2012). *Orden, praktiken och verkligheten*. Stockholm: Ungdomsstyrelsen.

Ungdomsstyrelsen (2013). *En myndighet för alla*. Stockholm: Ungdomsstyrelsen.

Von Heland, J. (2009) *Tjänster för samhället*. Uppsala: Uppsala Publishing House.

Överenskommelsens uppföljningskansli (2011). *Europeisk kod för idéburna organisationers medverkan i beslutsprocessen*. Stockholm: Wassberg + Skotte Tryckeri.

© Ungdomsstyrelsen 2013
projektledare Marina Tjelvling
språkgranskning Emma Welander
omslag Christián Serrano

distribution Ungdomsstyrelsen, Box 17801, 118 94 Stockholm
webbplats www.ungdomsstyrelsen.se
e-post info@ungdomsstyrelsen.se
tfn 08-566 219 00, fax 08-566 219 98

UNGDOMSSTYRELSEN

är en myndighet som tar fram kunskap om ungas levnadsvillkor och om det civila samhällets förutsättningar. Vi ger stöd till föreningsliv, kommuner och internationellt samarbete.



UNGDOMSSTYRELSEN
www.ungdomsstyrelsen.se