



Handläggare: Lotta Gillhardt
Telefon: 08-508 14 019

Till
Enskede-Årsta- Vantörs stadsdelsnämnd

Ny organisation för Mottagnings- och Försörjningsstödsenheterna inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner förvaltningens förslag till organisationsförändring i enlighet med tjänsteutlåtandet.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Vlasta Marcikic
Avdelningschef

Sammanfattning

Hanteringen av ekonomiskt bistånd inom Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd är idag organiserat inom två enheter – Mottagningsenheten och Försörjningsstödsenheten. Försörjningsstödsenhetens struktur samt roll- och arbetsfördelning har granskats med syfte att bland annat identifiera och precisera uppdrag och åtaganden samt värdera hur effektiva och funktionella nuvarande arbetsformer är. Den genomförda översynen visar att Försörjningsstödsenheten behöver förändra och justera sin nuvarande ärendeprocess för att bättre kunna hantera de uppdrag som är enhetens åtaganden.

För att öka fokus på de sociala handläggningsinsatserna, som ska bidra till att människor kan komma ut i arbete och till egen försörjning och för att få en bättre

balans mellan nuvarande arbetsgrupper inom Försörjningsstödsenheten föreslår förvaltningen en ny organisation av nuvarande arbetsuppgifter inom enheterna. Verksamheten inom Mottagningsenheten och Försörjningsstödsenheten bör därför sammanföras och formas till en enhet, Arbets- och försörjningsenheten. Den nya enheten föreslås bestå av en enhetschef och fyra sektioner med varsin sektionschef med ett ledningsansvar som omfattar arbetsledning/arbetsfördelning, budgetansvar, personalansvar och arbetsmiljö.

Bakgrund

Hanteringen av ekonomiskt bistånd inom Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd är idag organiserat inom två enheter – Mottagningsenheten och Försörjningsstödsenheten. Mottagningsenhetens huvudsakliga arbetsuppgift är att handlägga och fatta beslut i alla nya ansökningar om försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd. Efter nybesök och utredning förs ärendet över till Försörjningsstödsenheten om biståndsbehovet bedöms längre än 3 månader. Inom Mottagningsenheten hanteras också flyktigmottagande, budget- och skuldrådgivning, bostadsverksamhet, reception och administration. Inom enheten finns även 2 handläggare för felaktiga utbetalningar (FUT-handläggare).

Försörjningsstödsenheten ansvarar för ekonomiskt bistånd till de som saknar medel till egen försörjning i stadsdelen. Andra ansvarsområden är stadsdelens OSA-anställda samt feriearbetande ungdomar. Enheten är indelad i två arbetsgrupper, en arbetsmarknadsgrupp och en rehabiliteringsgrupp.

Försörjningsstödsenhetens struktur samt roll- och arbetsfördelning inom förvaltningens avdelning för individ- och familjeomsorg har granskats med syfte att;

- identifiera och precisera enhetens uppdrag och åtaganden
- värdera hur funktionella nuvarande arbetsformer, arbetsfördelning och tillgängliga kompetensprofiler är, för att genomföra enhetens åtaganden
- bedöma vilka funktioner och resurser/kompetenser som enheten ska organisera för att kunna utföra en rationell hantering och genomföra enhetens verksamhet
- värdera hur effektiva och funktionella nuvarande arbetsformer, kompetensprofiler samt fördelning av uppgifter/ansvar är för att genomföra enhetens åtaganden gentemot målgruppen och uppdragsgivaren

Idag har mellan 250-300 hushåll av totalt cirka 1900 aktuella ärenden begränsad och mer passiv handläggning – så kallade C-ärenden. Utifrån dagens uppdrag att

fler bidragstagare ska komma ut i arbete och egen försörjning måste enheten genomföra en ny kartläggning och en ny utredning i varje enskilt ärende för att omformulera målen utifrån uppdraget.

I enhetens verksamhetsplan finns vissa åtaganden som syftar till egen försörjning men detta har inte kunnat genomföras på grund av strukturella svagheter i organisationen. Strukturella förändringar i organisationen som kan stödja processer krävs för att uppnå måluppfyllelse.

Ärendet

Enhetens uppdrag

Inom ramen för kommunfullmäktiges inriktningsmål finns ett antal antagna nämndmål med betydelse för styrningen av enhetens uppdrag och verksamhetsåtaganden.

Viktiga inriktningsmål för verksamhetsområdet är:

- Invånarna i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande
- Stockholmare ska uppleva god service och omsorg

Nämndmål;

- Andelen bidragstagare med ett långvarigt ekonomiskt bistånd ska minska
- Andelen unga vuxna som får ekonomiskt bistånd ska minska
- Barn som lever i familjer med ekonomiskt bistånd ska särskilt uppmärksammas
- Verksamheterna ska rymmas inom tilldelad budget
- Förvaltningens resurser ska utnyttjas effektivt
- Den enskildes beviljade insatser ska säkerställa genomförande, kvalitet och rättssäkerhet
- Myndighetsutövning ska ske med strukturerade utredningsmetoder och med god kvalitet

Enheten egna åtaganden;

- Enheten ska genom metodutveckling av arbetssätt och samverkan med interna och externa parter inventera behov och matcha insatser för långvariga bidragstagare
- Personer som bedöms stå långt ifrån arbetsmarknaden får en aktiv arbetsplan
- Samtliga vuxna personer med arbetslöshet som försörjningshinder hänvisas till stadens Jobbtorg
- Enheten arbetar aktivt i samverkan med andra aktörer, så att ungdomar under 25 år kommer ut i egen försörjning

- Barnperspektivet beaktas i utredning om ekonomiskt bistånd, där barn ingår i hushållet, innan beslut fattas
- Enheten svarar för att tilldelad budget hålls i balans
- Enheten effektiviserar sina handläggningsrutiner
- Enheten renodlar arbetsuppgifterna mellan enhetens olika yrkeskategorier
- Enheten gör rättsäkra utredningar och arbetsplaner där den enskilde är delaktig
- Enheten har en kvalitetsgaranti gällande bemötande och handläggning
- Utredningar och arbetsplaner sker utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer som säkerställer struktur och kvalitet

Inom Försörjningsstödsenheten har socialsekreterarna ansvar för de enskilda ärendena vad gäller det sociala förändringsarbetet medan bidragshandläggarna ansvarar för den administrativa hanteringen kring bidraget. Gränsdragningen är otydlig och personer kan "bollas" mellan två handläggare, vilket kräver både tid och resurser och ger ett sämre resultat.

Den genomförda översynen visar att Försörjningsstödsenheten behöver förändra och justera sin nuvarande ärendeprocess för att bättre kunna hantera de uppdrag som är enhetens åtaganden. Den ekonomiska biståndsverksamheten är organiserad som två enheter, Mottagningsenhet och Försörjningsstödsenhet. Båda enheterna har i huvudsak samma uppdrag och målgrupp. Det krävs en väl fungerande integration, samsyn och uppfattning om det gemensamma ansvaret och uppdraget. För att leda och kunna utkräva ansvar behövs ett tydligt ledningssystem där ansvar och åtagande kan identifieras och befogenheter hanteras både uppåt och nedåt i systemet. Ledningsfunktionerna bör därför alltid ha ett eget och väl avgränsat ansvar och befogenheter för sin ledning och styrning. Delat ledarskap skapar alltid svårigheter med risk för konkurrens och konflikter. Med nuvarande organisation försvåras detta genom att budgetansvaret för båda enheterna är placerat hos en av enhetscheferna.

Förslag till ny organisation

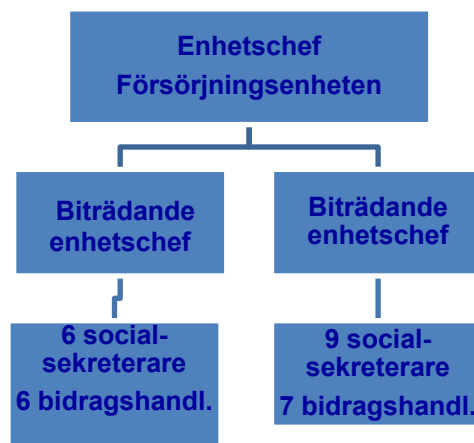
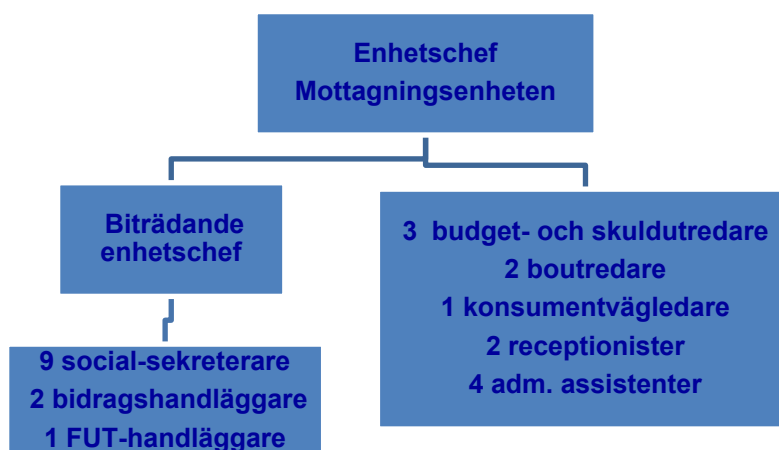
För att öka fokus på de sociala handläggningsinsatserna, som ska bidra till att människor kan komma ut i arbete och till egen försörjning och för att få en bättre balans mellan nuvarande arbetsgrupper inom Försörjningsstödsenheten föreslår förvaltningen en ny organisation av nuvarande arbetsuppgifter inom enheterna.

Antal tjänster på Mottagningsenheten och Försörjningsstödsenheten

Tjänstety	Mottagningsenheten	Försörjningsstödsenheten		Totalt
		Arbetsmarknad	Rehab	
Biträdande enhetschef	1	1	1	2
Socialsekreterare	10	6	9	25
Bidragshandläggare	2	6	7	15
Totalt		12	16	31

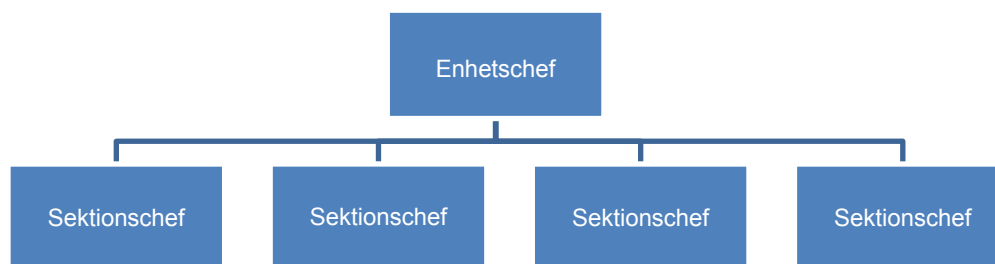
Idag finns 25 socialsekreterare på de båda enheterna samt 15 bidragshandläggare. För att kunna få en mer aktiv handläggningen, som beskrivits ovan, krävs en förändring av denna fördelning. Förvaltningen föreslår därför att 7 bidragshandläggartjänster omvandlas till socialsekreterartjänster.

Nuvarande organisation



Verksamheten bör därför sammanföras och formas till en enhet, Arbets- och försörjningsenheten. Det blir en stor enhet som hanteras genom en tydlig ansvars- och uppgiftsfördelning inom ledningsorganisationen. Förslaget är därför en tydlig förändring och ingen minskning av ledningsfunktionens resursutrymme.

Den nya enheten föreslås bestå av en enhetschef och fyra sektioner med varsin sektionschef med ett ledningsansvar som omfattar arbetslednings/arbetsfördelning, budgetansvar, personalansvar och arbetsmiljö.



Arbetsfördelning socialsekreterare och bidragshandläggare

Förenklad bidragshandläggning (SOFT) handläggs av bidragshandläggare som har hela ärendansvaret under tiden som det är ett avgränsat ekonomisk bidragsärenden, ett s.k. C-ärende. Av arbetsplanen ska framgå hur länge detta förhållande ska gälla, när och hur uppföljning ska ske och att ärendet överlämnas till socialsekreterare när avvikelser från arbetsplanen sker.

Ärenden som kräver en aktiv arbetsplan om insatser och täta kontakter med socialsekreterare, så kallade A-ärenden, överlämnas alltid till socialsekreterare som hanterar och ansvarar för hela ärendet. Den ekonomiska försörjningsdelen är också ett medel i socialsekreterarens uppdrag för att uppnå egenförsörjning i ärendet. Socialsekreteraren svarar alltid för att lägga upp arbetsplanen i A-ärenden.

Ärenden där arbetsplanen används och är garant för att ärendeprocessen följs genom glesare kontakter med den enskilde, så kallade B-ärenden, överlämnas alltid till socialsekreterare som gör arbetsplanen. Socialsekreteraren ansvarar även

för den ekonomiska handläggningen med stöd av bidragshandläggare som fungerar som socialsekreterarens assistent i hanteringen. Denna uppdelning används idag på Mottagningsenheten och fungerar mycket bra. (Den ekonomiska biståndshanteringen sköts av en bidragshandläggare, som fungerar som socialsekreterarens assistent i hanteringen.) Socialsekreteraren ansvarar för hela ärendet och har ansvar för att arbetsplanen följs och följs upp enligt planen.

Beräkningen av växlingen av antalet bidragshandläggare utgår från att socialsekreterarna har en ärendestock på 50-60 ärenden per handläggare. För att uppnå detta behövs sju nya socialsekreterare. Kvarstående antal bidragshandläggare bedöms vara tillräckligt för att handlägga det kvarvarande antalet förenklade ärenden (C-ärenden) som nu finns samt att vara behjälpliga i socialsekreterarnas ärenden. Det innebär att tre bidragshandläggare handlägger förenklade ärenden och fyra assisterar socialsekreterarna.

Med den nya organisationen, där fler socialsekreterare ingår, kan fler ärenden tillhöra A- gruppen och därmed får dessa en mer aktiv handläggning.

Antal hushåll utifrån ärendetypindelning på Försörjningsstödsenheten

Ärendetyp	Arbetsmarknads- gruppen	Rehab- gruppen	Totalt
A	100	180	280
B	500	500	1000
C	35	250	285
Totalt	635	930	1565

Upplägget och arbetsfördelningen ska vara tydlig och det ska inte finnas möjligheter att hänvisa till annan i de ärenden man har ärendeansvar för. Samtliga arbetsplaner ska kunna överblickas av sektionschefen som vid behov kan kontrollera att ärendeuppföljningarna utförs enligt plan.

Ärendets beredning

Ärendet har handlagts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg. Ärendet har behandlats enligt MBL 2011 05 30.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen bedömer att målgruppens biståndsbehov och stadsdelsnämndens uppdrag har förändrats på ett sätt som gör att nuvarande organisation inte kan utföra sina åtaganden på ett verksamhetsrationellt sätt.

Försörjningsstödsenhetens nuvarande struktur och arbetsformer behöver justeras för att kunna möta de krav på handläggning som finns idag. Förvaltningens bedömning är att målgruppens biståndsbehov och uppdragsgivarens uppdrag underhand har förändrats på ett sätt som gör att nuvarande organisering samt arbetssätt inte förmår utföra sina åtaganden på ett ändamålsenligt sätt. Både strukturella och metodmässiga förändringar behövs i enlighet med föreliggande tjänsteutlåtande.

Ärendeprocessen behöver koncentreras för att åstadkomma en funktionell och rationell genomströmning av enhetens ärenden. För att detta ska vara möjligt behöver även enhetens kompetens och resurser i högre grad än idag, inriktas på insatser som åstadkommer en sådan genomströmning.

Trots att arbetslinjen är enhetens dominerande uppdrag och SOFT-konceptet har tonats ned kännetecknas arbetsformerna och ärendeflöden av en inriktning som fokuserar på den ekonomiska biståndshanteringen. Om arbetslinjen och ambitionen att minska bidragsberoendet ska upprätthållas krävs aktiva socialarbetarinsatser på ett tydligare sätt. Det ekonomiska biståndet ska bli ett medel i ärendeprocessen för att få hjälpsökande i arbete/egenförsörjning så snabbt som möjligt. De sociala handlägningsinsatserna ges ökat utrymme genom en omfördelning av arbetsuppgifter mellan socialsekreterare och bidragshandläggare. Det innebär samtidigt att bidragshandläggningen koncentreras på att utföra en mer renodlad och tydligt rationell förenklad bidragshandläggning. De funktionella delarna i processen bevaras och nuvarande svagheter i roll- och ansvarsfördelningen kan undvikas.

Med en sammanhållen enhet skulle dessutom FUT- funktionen på ett tydligare sätt kunna fungera som en självgranskningsverksamhet med bättre förutsättningar att förändra och förbättra utveckling av mängden felaktiga utbetalningar och hantering av återkravverksamheten.