



Handläggare: Pia Ludvigsen Ehnhage
Telefon: 08 508 25 911

Till
Socialtjänst- och
arbetsmarknadsnämnden

Utveckla e-tjänsten Ansöka om stöd och service

Förvaltningens förslag till beslut

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden beslutar uppdra åt socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen att tillsammans med äldreförvaltningen ansöka om e-tjänstmedel för att utveckla e-tjänsten Ansöka om stöd och service.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Som ett led i den Nationella It-strategin för vård och omsorg och för att på ett övergripande plan ge Stockholmarna en snabb och lättillgänglig service avser Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen och Äldreförvaltningen att gemensamt ansöka om projektmedel för att utveckla en e-tjänst på staden hemsida. Via e-tjänsten ska stadens medborgare kunna ansöka om stöd och service och ställa frågor inför en eventuell ansökan. E-tjänsten ska omfatta ansökan om stöd och service till äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Den avser därmed de ärenden som i Paraplysystemet har en gemensam ingång. E-tjänsten ska möjliggöra för den enskilde att kunna följa sitt ärende från ansökan fram till beslut, något som för många personer med funktionsnedsättning skulle innebära att tillgängligheten till stadens tjänster ökar markant. För bland annat synskadade personer eller personer med rörelsehinder skulle en e-tjänst för ansökan om insatser, information om vem man får som handläggare, att kunna ta del av sin utredning när den är klar och sitt beslut ha stor betydelse när det gäller att underlätta kontakterna med staden i frågor som rör deras egna ärenden. Stor

vikt ska läggas vid tillgänglighetsaspekter och användarvänlighet samt möjlighet att i framtiden vidareutveckla e-tjänsten.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämndens handikappråd har behandlat ärendet den 19 april 2010.

Bakgrund

Som ett led i den Nationella it-strategin för vård och omsorg och som ett led i stadens e-strategi för att ge Stockholmarna en snabb och lättillgänglig service utvecklas för närvarande olika e-tjänster på Stockholms stads hemsida. Redan idag är det till exempel möjligt att ansöka om förskoleplats, skola, boendeparkeringstillstånd, boka vigsel mm. Vidare ska det vara möjligt att betala förskoleräkningen, söka information om olika alternativ till boende, ta del av kvalitetsredovisning av olika boenden och jämföra alternativ mm. I kommunstyrelsens utlåtande (dnr 031-2487/2007) anför finansborgarrådet bl.a. att ”Staden ska fokusera på medborgarna för att därigenom ge stockholmarna en högre grad av självbestämmande.”

Inom socialtjänstens område finns goda förutsättningar att utveckla olika e-tjänster på stadens hemsida. Flera sådana e-tjänster har aktualiserats, bl.a. för föräldrautbildning. Tillsammans utgör dessa delar av en gemensam strategi för att utveckla tillgängligheten till socialtjänsten i Stockholms stad. Detta gäller även nedan förslagna e-tjänst.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen och äldreförvaltningen har under en tid diskuterat behovet av en e-tjänst för att underlätta för personer som vill ansöka om stöd och service enligt socialtjänstlagen och LSS och som behöver få information om detta. Idag måste man som medborgare ringa, besöka eller per post skicka in en ansökan eller intresseanmälan om stöd och service. En e-tjänst som beskrivs här skulle innebära ett nytt sätt för den enskilde att kunna ha kontakt med staden i frågor som rör behov av insatser till följd av funktionsnedsättning.

E-tjänsten ska omfatta ansökan om stöd och service till äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Dessa ärenden har en gemensam ingång i stadens verksamhetssystem, dvs. Paraplysystemet och verksamhetsprocessen för hur ett ärende inkommer till myndigheten är gemensam, oavsett om ansökan rör en äldre, barn eller vuxen med funktionsnedsättning eller socialpsykiatri. Detta innebär att bägge förvaltningarna har en gemensam ingång och process och att det därmed är en fördel för staden att projektet drivs gemensamt.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden föreslår att förvaltningen får i uppdrag att dels ansöka om e-tjänstmedel för att kunna utveckla denna tjänst, dels att genomföra införandet av tjänsten Ansökan om stöd och service. Utvecklingen av tjänsten ligger helt i linje med den nationella It-strategin och att verka för god tillgänglighet. Om förvaltningen tillsammans med äldreförvaltningen utvecklar denna nya e-tjänst ges medborgaren möjlighet att via stadens hemsida skicka in en ansökan eller en förfrågan. Det innebär att den enskilde medborgaren inte behöver anpassa sig till myndighetens öppettider eller biståndshandläggarens telefontider. Han eller hon kan på ett säkert och tillgängligt sätt komma i kontakt med myndigheten och kan även följa ärendets gång. För Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen måste tillgänglighetsaspekten vara vägledande för utvecklingen av den föreslagna e-tjänsten.