

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2014-09-25

Bristande sekretess och integritet vid kontakt med socialförvaltningen om ekonomiskt bistånd.

Svar på skrivelse från Leif Larsson m fl (V)

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Eva-Lotta Jonsson
avdelningschef

Sammanfattning

Vid stadsdelsnämndens sammanträde 12 juni 2014 inkom en skrivelse från Leif Larsson m fl (V) angående bristande sekretess och integritet vid kontakt med socialförvaltningen om ekonomiskt bistånd.

Bilaga: Skrivelse från Leif Larsson m fl (V).

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Ärendet

Vid stadsdelsnämndens sammanträde 12 juni 2014 inkom en skrivelse från Leif Larsson m fl (V) angående bristande sekretess och integritet vid kontakt med socialförvaltningen om ekonomiskt bistånd.

I skrivelsen beskrivs att processen för att söka ekonomiskt bistånd är plågsam i sig men blir än värre genom det arbetssätt som tillämpas i förvaltningen. Den sökande utsätts för en konstig och förnedrande procedur då de måste delta i en telefonintervju och där uppge familjens ekonomiska fakta. I skrivelsen framförs synpunkter på att den som söker kontakt med förvaltningen hänvisas att ringa 08-508 04184 vid ansökan om ekonomiskt bistånd. Det är ovärdigt att människor i ett utsatt läge ska behöva exponera hela sin akuta situation vid kommunens reception och väntrum. I skrivelsen föreslås att telefonkurer sätts in i receptionen så att ljuden dämpas och den enskilde slipper exponeras och/eller så tillhandahålls ett mobilnummer för de sökande att använda.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Telefonerna i receptionen och väntrummet är en service till personer som saknar möjlighet att ringa och behöver komma i kontakt med sin socialsekreterare. Det är inte meningen att det ska vara långa telefonsamtal eller intervjuer via dessa telefoner utan kortare telefonsamtal för att boka möte med socialsekreterare, lämna meddelande eller begära att bli uppringd.

Vid ansökan om ekonomiskt bistånd har Stockholms stad beslutat om en enhetlig modell ”Initial bedömning” med ett antal frågeområden som används när en person första gången söker ekonomiskt bistånd. Förvaltningens uppgift är att följa denna metod. Intervjuer utifrån ”Initial bedömning” genomförs inte med personer som står i receptionen utan tid bokas till annat tillfälle.

Telefonnumret till förvaltningen är 08- 508 04000. Telefonnumret till mottagningsfunktionen för ansökan om ekonomiskt bistånd är 08-508 04184. Förvaltningen följer Stockholms stads avtal och

policy när det gäller telefoni och mobilnummer används inte som officiellt telefonnummer till medborgarna.

I skrivelsen framförs att telefonkurer skulle vara bra för att dämpa ljud och det skulle också innebära att den enskilde inte behöver exponeras på samma sätt som idag.

Förvaltningen anser att det är av stor betydelse att tillhandahålla telefoner i väntrummet till personer som saknar telefon. Samtidigt är det viktigt att inte omfattande intervjuer sker med tanke på sekretess och den enskildes behov av integritet. Det finns idag tre telefoner med en skärm emellan. Förvaltningen bedömer att det inte finns utrymme att bygga särskilda telefonkurer. För längre samtal ska tid för besök bokas hos socialsekreterare.

Stadsdelsnämnden föreslås besluta att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.
