



Handläggare
Izla Malkey Racho / Magnus
Jonsson
Telefon: 08-508 22 026

Verksamhetsplan 2017 för Enheten för ekonomiskt bistånd

Enheten för ekonomiskt bistånd

Box 490
12904 Hägersten
08-508 22 026
08.508 22 000
Izla.malkey.racho@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning	3
Organisations- och ledningsstruktur	4
1. Ett Stockholm som håller samman	4
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor	4
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	5
2. Ett klimatsmart Stockholm	6
2.1 Energianvändningen är hållbar	6
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	7
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	7
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	8
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	9
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	9
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	10
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	12
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	12
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	13
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	14
Uppföljning av ekonomi.....	16
Resursanvändning	16
Budget 2017	16
Övriga frågor	17

Inledning

Verksamhetsidé och värdegrund

Vi bistår enskilda medborgare så att de utifrån egna förutsättningar ska uppnå egen försörjning. Vi utgår från att alla vuxna människor vill ta ansvar för sina liv, har egna resurser och gör egna val. Enhetens arbete genomsyras av respekt för mänskliga rättigheter, barnets rätt enligt barnkonventionen och kvinnor och mäns lika rätt.

Verksamhetsbeskrivning

Enhetens huvudsakliga arbetsuppgift består i att bistå den bidragssökande att hitta vägar till egen försörjning. Vi guidar till samhällets övriga välfärdssystem vid arbetslöshet, sjukdom och pension. Parallellt med detta arbete behandlas och utreds ansökningar om ekonomiskt bistånd.

Enheten ansvarar för att de personer som vänder sig till stadsdelsförvaltningen med ansökan om ekonomiskt bistånd får aktuell information, råd och stöd och att de, i förekommande fall, hänvisas till rätt myndighet. Personer som ansöker om ekonomiskt bistånd på grund av psykosociala eller medicinska skäl motiveras och erbjuds kompletterande insatser från annan enhet inom stadsdelsförvaltningen och/eller annan myndighet.

Rätten till ekonomiskt bistånd regleras i socialtjänstlagen. Utredning och handläggning av ansökan om ekonomiskt bistånd regleras i förvaltningslagen. Stadens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd är vägledande i det dagliga arbetet med ekonomiskt bistånd. Stadsdelsnämndens delegationsordning reglerar vilka tjänstemän som kan fatta beslut i enskilda ärenden.

I oktober 2016 hade stadsdelsförvaltningen 431 bidragshushåll. Ärendantalet har varierat under året. Hushållen bestod till största delen av ensamhushåll. Ohälsa och socialmedicinska arbetshinder är dominerande.

Personalen på enheten består av två enhetschefer, 3 administrativa assistenter, 16 socialekreterare, två budget- och skuldrådgivare, en handläggare som på deltid utreder felaktiga utbetalningar (FUT) samt en och en halv socialekreterare som arbetar med våld i nära relationer. Det finns planer på att utöka FUT-tjänsten till heltid och lägga in även andra uppdrag.

Enhetens nettobudget är 62,4 mnkr för ekonomiskt bistånd och handläggning. Intäktskravet på 1,8 mnkr avser främst återsökningar från Försäkringskassan.

Viktiga samarbetspartners är Jobbtorg Stockholm i Skärholmen, arbetsförmedlingen, vårdcentraler och externa aktörer samt andra enheter inom den egna förvaltningen.

Kvalitets- och utvecklingsarbete

Prioriterade områden för 2017 är

- fortsätta arbetet med sjukskrivna försörjningsstödstagare
- hemlöshet och kostnader för tillfälligt boende
- förändringsplaner och ärendeuppföljning
- stabil bemanning och strukturerade arbetssätt

Kompetensutveckling

Motiverande samtal är en värdefull och framgångsrik metod för arbetet med ekonomiskt bistånd. Enheten verkar för att alla medarbetare med klientkontakter ges utbildning i metoden.

Medarbetarnas delaktighet

Vid APT den 14 december 2016 har verksamhetsplanen redovistas. Medarbetarnas åsikter och input har bidragit till slutförande av verksamhetsplanen.

Organisations- och ledningsstruktur

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd	1 %	3,1 %	Tertial

Nämndmål:

Barnfamiljer i stadsdelsområdet är självförsörjande

Förväntat resultat

Andelen barn i stadsdelsområdet som lever i familjer med försörjningsstöd fortsätter att vara lågt. Indikatorvärdet vid senaste mätningen är 1 procent och årsmålet för 2017 är också satt till 1 procent.

Antalet barnfamiljer bland bidragshushållen minskar. I september 2016 hade 78 barnfamiljer ekonomiskt bistånd. Totalt fanns det 170 barn i dessa bidragshushåll.

Enhetsmål:

Antalet barnfamiljer med behov av försörjningsstöd minskar.

Förväntat resultat

Antalet barnfamiljer med behov av försörjningsstöd minskar i för hållande till mätningen i september 2016.

Arbetssätt

Barnfamiljer prioriteras till insatser som leder till egen försörjning. Detta kan gälla bedömningsinstrument FIA (förutsättning inför arbete), Stockholmsjobb, stöd att söka egen bostad eller annat.

Uppföljning

Resultatet följs upp genom statistik från paraplyet. Att arbetssätten följs kontrolleras i ärendegenomgångar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal hemlösa	175 st	tas fram av nämnden	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Stadsdelsnämnderna ska i samarbete med socialnämnden och utbildningsnämnden säkerställa att barn i skolåldern som bor på skyddat boende erbjuds skolundervisning inom en vecka samt att yngre barn snarast erbjuds undervisning i förskoleklass, förskola eller annan pedagogisk verksamhet.	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

Invånarna i stadsdelsområdet lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

Förväntat resultat

Barn och unga och deras familjer som är i behov av stöd ges individuellt anpassade insatser som ger ett långsiktigt resultat.

Missbruket minskar i stadsdelsområdet och fler vuxenutredningar avslutas enligt planering. Personer med missbruk erbjuds i första hand insatser i egen regi. Andelen personer som skrivs in i vuxenhetens öppenvård ökar.

Personer som har beviljats stödinsatser av socialtjänstens socialpsykiatri är nöjda med den insats som beviljats samt upplever att de kan påverka utformningen av insatsen.

Hemlösheten minskar i stadsdelsområdet. Antal barnfamiljer som saknar stadigvarande boenden minskar. Personer som är hemlösa ges stöd för att få ett stadigvarande boende. Boendetiderna i tillfälliga boenden är korta och genomströmningen i förvaltningens försöks- och träningslägenheter är god.

Beställarenheten äldre och vuxenheten inom avdelningen för social omsorg samverkar i stöd och insatser kring äldre personer som lever i hemlöshet.

Det ANDT-förebyggande arbetet stärks genom tydligare struktur och långsiktighet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Personer som beviljas tillfälligt boende av socialtjänsten ska få en individuell boendeplan.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Invånarna i stadsdelsområdet har tillgång till budget- och skuldrådgivning.

Förväntat resultat

150 nya ärenden ska tas emot för budget- och skuldrådgivning under 2017.

Arbetssätt

Budget- och skuldrådgivningen sker med god tillgänglighet och enligt de riktlinjer som gäller i staden.

Uppföljning

Resultatet följs upp genom verksamhetens egna uppgifter.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter bedrivs med en tydlig miljömedvetenhet och är energieffektiva

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden kommer närmare målet i miljöprogrammet om att minska energianvändningen i den egna verksamheten med minst tio procent till år 2020.

Enhetsmål:

Enhetens negativa miljöeffekter minskar

Förväntat resultat

Förbrukningen av papper minskar liksom förbrukningen av el.

Arbetssätt

Vi ska minska pappersmängden genom att där det är möjligt använda digitala dokument istället för papper, nollställa kopiatorer före och efter användning samt använda oss av dubbelsidigkopiering och informationsspridning genom nätet. Vi sparar på vatten och användandet av diskmedel, använder diskmaskin i möjligaste mån och undviker att diska under rinnande vatten. Vid resor i tjänsten åker vi framförallt kollektivt, promenerar eller cyklar. Elförbrukningen ska minska genom att vi stänger av dataskärmen och släcker rumsbelysningen när vi lämnar rummet.

Uppföljning

Vi påminner varandra i vårt dagliga arbete. Vi ser över användandet av taxiresor i tjänsten i samband med tertialrapporterna samt genom att jämföra antalet resor med föregående år.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,81 %	1,7 %	Tertial
 Andel vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,56 %	1,1 %	Tertial
 Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	22 st	850 st	Tertial
 Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	20 st	500 st	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för sommarjobb	300 st	8 500 st	År
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	15 st	900 st	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Stadsdelsnämnderna ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden stärka arbetet med kvinnor långt ifrån arbetsmarknaden för att öka delaktigheten och den ekonomiska jämställdheten i staden.	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

Invånarna i stadsdelsområdet är självförsörjande

Förväntat resultat

Andelen invånare i stadsdelsområdet som uppbär ekonomiskt bistånd ska minska. Vid senaste mätningen låg indikatorn på 0,82 procent.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen för social omsorg ska använda de arenor för samverkan som erbjuds inom ramen för FINSAM och aktivt medverka för att ta fram projektidéer inom FINSAM.	2017-01-01	2017-12-31
Förvaltningen prioriterar ungdomar som har funktionsnedsättning till feriearbete.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Behovet av ekonomiskt bistånd minskar i stadsdelen.

Förväntat resultat

440 bidragshushåll i snitt under 2017.

Arbetssätt

Mottagningsgruppen ger information och samhällsvägledning till de medborgare som har frågor om ekonomiskt bistånd och hänvisar till rätt instanser. Rätten till andra bidrag och ersättningar skall prövas i första hand. Utredningar görs i alla aktuella ärenden, det innebär att handläggaren utreder rätt till ekonomiskt bistånd. Utredningsinstrument kallad IB (Intial bedömning) används som underlag. Försörjningsstödtagaren är delaktig i sin utredning och får verksamma insatser som leder till egen försörjning.

Uppföljning

Resultatet följs upp genom indikator. Att arbetssätten följs och fungerar följs upp genom ärendegenomgångar och ärendehandledning.

Enhetsmål:

Bidragstiderna är korta.

Förväntat resultat

Bidragstiderna minskar.

Arbetssätt

Vi använder oss av bedömningsinstrument FIA (Förändring inför arbete) Vi har tydliga förändringsplaner med delmål som följs upp. Försörjningsstödtagare träffar sin handläggare ofta från en gång per månad till en gång var tredje månad. Det finns aktiva insatser för stöd och uppföljning till hemlösa.

Uppföljning

Förväntat resultat följs upp genom indikatorn.

Att arbetssätten används och fungerar säkerställs genom kretsgenomgångar och ärendehandledning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål:

Vi bedriver verksamheten kostnadseffektivt och inom given budgetram.

Förväntat resultat

Budget i balans.

Arbetssätt

Antalet bidragshushåll följs upp månadsvis genom statistik från Sweco. Vid ökning av antalet bidragshushåll och därmed en ökning av bidragskostnaderna vidtas åtgärder. Vi gör en omvärldsanalys, diskuterar i arbetsgruppen samt ser över våra arbetsmetoder och insatser.

Vi går igenom varje månadsprognos på APT för ekonomiskt bistånd och teamet mot våld i nära relation.

Uppföljning

Det ekonomiska läget följs upp månadsvis av enhetschef och controller. Resultatet presenteras och diskuteras i arbetsgruppen och nödvändiga åtgärder vidtas. Det kan till exempel vara speciella satsningar utifrån förändringar i målgruppen för ekonomiskt bistånd. Resultatet av budgethållningsåtgärderna följs upp månadsvis.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

Stadsdelsnämnden fördelar makt och resurser jämställt

Förväntat resultat

En ökad kunskap om fördelning av resurser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter deltar vid jämställdhetsföreläsningar och jämställdhetsnätverk som arrangeras under året.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Enhetens verksamhet är jämställd.

Förväntat resultat

Enhetens verksamhet ska präglas av mångfald, likabehandling och jämställdhet. Alla får stöd och insats efter behov, oberoende av ursprung och kön.

Allas kompetens i verksamheten tas tillvara oberoende av ursprung och kön.

Arbetssätt

Könsneutrala ärendedragningar. Vid analyser av givna insatser används könsuppdelad statistik. Personal deltar i seminarier och får utbildning i normkritiskt tänkande och delger övriga arbetsgruppen.

Uppföljning

Satsningen kommer följas upp i tertialerna och verksamhetsberättelsen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	7 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en god arbetsmiljö

Förväntat resultat

Delaktighet och ett bra arbetsklimat finns på nämndens arbetsplatser. Engagerade chefer och medarbetare bidrar till bra verksamhet och en god arbetsmiljö. Dialog om arbetsmiljö och verksamhet förs på arbetsplatsträffar och i samverkansgrupper. Kvinnors långtidssjukfrånvaro närmar sig männens lägre värde. Medarbetarnas arbetsvillkor förbättras och engagemang och trivsel ökar, vilket ger bättre resultat i medarbetarenkäten. Indikatorerna under 4.2 används för uppföljning av det förväntade resultatet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Allmän visstidsanställning ska användas i minskad omfattning.	2017-01-01	2017-12-31
Andelen timavlönade medarbetare ska minska.	2017-01-01	2017-12-31
Avdelningarna social omsorg och äldreomsorg ska genomföra en gemensam konferens i syfte att synliggöra enheternas arbete med handlingsplanen för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndsbedömare och sprida goda exempel.	2017-01-01	2017-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2017-01-01	2017-08-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Enheten har god arbetsmiljö genom att ha en fungerande struktur och god sammanhållning inom enheten.

Förväntat resultat

Personalen trivs på jobbet, presterar bra och att fler upplever högt engagemang. Medarbetarenkäten visar positivt resultat. Låg personalomsättning

Arbetssätt

Uppdaterade och kända rutiner för arbetet. Tydliga uppdrag för medarbetarna samt stöd från kollegor och chefer. God framförhållning och strategisk planering gäller alla medarbetare och ledning.

Enhetsmål:

Enheten har kompetenta medarbetare.

Förväntat resultat

Alla medarbetare har rätt kompetens och har förmåga att utföra ett bra arbete. Enheten når sina mål. Utredningar och insatser har god kvalitet.

Arbetssätt

God introduktion av nya medarbetare.
Individuella kompetensutvecklingsplaner.
Enheten använder sig av stadens erbjudanden om utbildning.
Medarbetarna får stöd från chefer och kollegor

Uppföljning

Medarbetarenkäten analyseras. Introduktion och kompetensutvecklingsbehov följs upp i medarbetarsamtalen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter utgår från mänskliga rättigheter, är fria från diskriminering och alla som kommer i kontakt med nämndens verksamheter bemöts likvärdigt

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med kunskap och respekt.

Enhetsmål:

Bemötande och beslut präglas av allas lika värde och allas rätt till en värderingsfri bedömning.

Förväntat resultat

Enheten ådrar sig inga klagomål på bemötande.

Arbetssätt

Andvändning av standardiserande bedömningsinstrument som IB (initial bedömning) och FIA (förutsättning för arbete). Vid ärendedragningar utelämnas uppgifter om kön. Motiverande samtal är en metod som stärker den enskildes delaktighet. Förtroendeskapande möten mellan handläggare och klient skapar en grund för fördjupad bild av klientens behov och möjligheter.

Uppföljning

Uppföljning av klagomål och synpunkter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31
 Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barns delaktighet och inflytande i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter beaktar barnperspektivet och uppfyller de krav som anges i FN:s barnkonvention

Förväntat resultat

Stadsdelsnämndens verksamheter tar tillvara barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention. Barnens synpunkter och behov är synliga i alla beslutsunderlag som berör barn.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen social omsorgs myndighetsutövande enheter ska se över och vid behov utarbeta rutiner och samverkansformer för att säkerställa att barnets perspektiv och barnperspektivet synliggörs i utredningar och insatser.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Barnperspektivet beaktas i utredning och vid beslutsfattande.

Förväntat resultat

Barnets bästa beaktas i utredningar och i beslutsfattande.

Arbetssätt

Socialekreterare som utreder och fattar beslut om ekonomiskt bistånd som berör barn vars föräldrar ansöker om ekonomiskt bistånd, tillämpar en barnkonsekvensanalys.

Resursanvändning

En medarbetare deltar i stadens arbetsgrupp för barnkonsekvensanalys. Metoden kommer sedan att implementeras i verksamheten.

Uppföljning

Målet följs upp i tertialrapport och verksamhetsberättelse.

Utveckling

Implementering av barnkonsekvensanalysen. Uppföljning av dokumentation. Användning av rubriken barnperspektiv i journalsystemet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	100 st	tas fram av nämnden	År

Nämndmål:

Hägersten-Liljeholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld

Förväntat resultat

Våldsutsatta personer som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter får stöd och skydd utifrån sina behov. Den våldsutsatte möter medarbetare i nämndens verksamheter som har kompetens att uppmärksamma situationen och ge rätt vägledning.

Enhetsmål:

Våldsutsatta i nära relation ska få råd och stöd i syfte att våldet ska upphöra.

Förväntat resultat

Den som är våldsutsatt får förståelse och kunskap om sin situation som våldsutsatt. Ansvar och skuld över att vara våldsutsatt minskar och kunskapen om att det är ett brott ökar. Fler våldsutsatta gör polisanmälan.

Arbetssätt

Samtliga våldsutsatta i en nära relation som vänder sig till förvaltningen träffar socialsekreterare i teamet mot våld i nära relation för utredning av våldet och bedömning av insatser utifrån våldet. Vid behov beviljas insats i form av skyddat boende och/eller insats i form av stödsamtal. Barnperspektivet ska genomsyra arbetet. Eftersom ett barn far illa i en familj där det förekommer hot och våld informerar vi föräldrarna om teamets samarbete med barn och ungdomsenheten. Vi har regelbundna samverkansmöten med barn- och ungdomsenheten i syfte att uppmärksamma barns och ungdomars behov.

Uppföljning

Vi följer upp målet genom kontinuerlig ärendedragning och ärendegenomgång en gång i veckan. Uppföljning kommer också att ske genom en enkät som delas ut efter varje avslutad insats. Resultat av enkäten kommer göras vid varje tertial.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikation och information är planerad, medveten, effektiv och tillgänglig för alla

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
-----------	------------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Enhetens kommunikation och information är aktuell, tydlig och tillgänglig

Förväntat resultat

Inga klagomål på brister i tillgänglighet och kommunikation. Minskat antal samtal och minskat behov av akuta insatser.

Arbetssätt

Bemannade telefoner vid telefontider, tillgängliga handläggare på träffssäkrasttid, enkelt och tydligt språk i dokumentation, brev och beslut. Enkel och transparant handläggning.

Uppföljning

Uppföljning av klagomål och synpunkter görs genom att vi följer stadsdelsförvaltningens anvisningar för klagomålshantering.

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2017

Budgetår: 2017
Enhet: Ekonomiskt bistånd
Enhetschef: Izla Malkey Racho/Magnus Jonsson

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	0
Hysesintäkter	0
Bidrag och ersättningar	1 800
Försäljning	0
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	1 800
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	14 147
Övriga personalkostnader	255
Lokalkostnader	1 515
Försörjningsstöd	46 024
Entreprenader och köp av verksamhet	101
Övriga kostnader	2 158
<i>Summa kostnader</i>	64 200
<i>Summa netto</i>	62 400
Konsument	
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	602
Övriga personalkostnader	
Lokalkostnader	
Försörjningsstöd	
Entreprenader och köp av verksamhet	398
Övriga kostnader	
<i>Summa kostnader</i>	1 000
<i>Summa netto</i>	1 000

Övriga frågor