

**Handläggare**  
Carola Östling  
Telefon: 508-03 000

**Till**  
Socialförvaltningen

## **Lättillgänglig medborgarinformation om ekonomiskt bistånd**

T.f. Christina Heglert  
Stadsdelsdirektör

Toni Mellblom  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Stadsledningskontoret uppmanade socialnämnden att tillsammans med stadsdelsnämnderna och servicenämnden utarbeta ett förslag till en tjänst för att öka informationen till medborgarna om ekonomiskt bistånd. Uppdraget har genomförts genom en arbetsgrupp med representanter från stadsdelsförvaltningarna, workshops för enhetschefer och biträdande enhetschefer inom verksamhetsområdet, en enkät till stadsdelsförvaltningarna samt en mätning av berörda enheters volym av telefonsamtal. Utifrån detta har arbetsgruppen tagit fram ett förslag till innehåll för kontakcenters tjänster.

Stadsdelsförvaltningen delar utredningens principiella slutsatser och resonemang.

### **Bakgrund**

I ”Avstämning av mål och budget 2013” beskrivs att det är viktigt att öka informationen till medborgarna om ekonomiskt bistånd. Detta kan dels göras genom lättillgänglig information via en e-tjänst som ett guiderum och chatfunktion, dels genom att erbjuda motsvarande service genom Kontaktcenter Stockholm.

## Ärendet

Socialnämnden har tillsammans med stadsdelsnämnderna och servicenämnden tagit fram ett förslag.

### Tjänstens innehåll

Ett önskemål är att kontaktcenter ska kunna ge information på de vanligaste språken.

Om kontaktcenter får in klagomål som är kopplade till stadsdelsförvaltningen ska det hanteras enligt kontaktcenters nuvarande rutiner för klagomål.

Kontaktcenter ska genom behörighet i verksamhetssystemet paraplyet kunna informera medborgare som redan är aktuella för ekonomiskt bistånd om vem som är aktuell handläggare, beslut som fattats i det egna ärendet samt tillhandadatum för beviljat bistånd. Kontaktcenters sekretessrutiner kommer att följas.

Områden som kontaktcenter ska kunna ge medborgare generell information om är:

- samhällsinformation
- boendefrågor
- EU-medborgare och uppehållsrätt
- normen för försörjningsstöd
- krav som är kopplade till rätten till ekonomiskt bistånd
- information om andra verksamhetsområden som kan erbjuda stöd
- stöd som kan erbjudas för att nå egen försörjning
- regler som gäller för vistelse och tillhörighet till en kommun och/eller en stadsdel

Stadsdelsförvaltningarna kommer att informera om kontaktcenters tjänster på sin hemsida, genom skriftlig information i receptionerna och på telefonsvarare. Det kommer också att tas fram en stadsgemensam informationsbroschyr.

Bedömningen är att från det att beslut fattas i ärendet kommer det att krävas minst ett års tid för själva införandet. Under den tiden ska den nya organisationen inom kontaktcenter byggas upp och varje stadsdelsförvaltning förberedas. Införandet föreslås ske genom att två stadsdelsförvaltningar utses till piloter och att tjänsten först införs på dessa förvaltningar.

## Finansiering av kontaktcenters uppdrag avseende ekonomiskt bistånd

Kontaktcenter Stockholm är en intäktsfinansierad verksamhet i lik-het med serviceförvaltningens övriga verksamhetsområden.

Uppdraget avseende ekonomiskt bistånd bedöms översiktligt vara i samma storleksordning som uppdragen avseende förskola och äldreomsorg. Det innebär att uppbyggnads- och införandefasen på-går över en längre tidsperiod och att en initial finansieringsmodell med en central finansiering rekommenderas under införandeperioden.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg i samråd med strategiska staben.

### **Förvaltningens synpunkter**

Stadsdelsförvaltningen delar utredningens principiella slutsatser och resonemang samt lämnar följande synpunkter:

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med enheten för ekonomiskt bistånd. Förvaltningen har medborgaren i centrum och tillhandahåller god service till sina invånare. Det ska inte vara krångligt att få svar på frågor eller få stöd och information.

Ambitionen att ha en ingång dit medborgarna på ett enkelt sätt ska få information är bra, men det är många komplexa frågor som ska besvaras. Det ställer krav på kontaktcenters medarbetare. Det måste vara klart reglerat hur överföringar av ärenden mellan kontaktcenter och stadsdelsförvaltningar ska ske för att det i praktiken inte ska medföra en fördröjning av handlägningsförfarandet. Medborgaren ska inte uppfatta det som ytterligare ett led och kontakt innan den enskilde får sitt ärende handlagt och beslut om bistånd. Det krävs utbildad och serviceinriktad personal.

En farhåga är att kostnaden för tjänsten blir hög i förhållande till nyttoeffekten. Då är det viktigt att stadsdelsförvaltningarna upplever att kontaktcenter medför en reell avlastning för dem.

Vidare har förvaltningen många medborgare med svenska som andra språk. Dessa personer föredrar oftast ett möte framför ett telefonsamtal. Hur kommer detta att hanteras? Finns det möjlighet att få hjälp på olika språk? Vad är de vanligaste språken? Det framkommer inte i utredningen.

Förvaltningen efterfrågar även en redogörelse över hur sekretessen kommer att hanteras.

Förvaltningen funderar även på hur synpunkter och klagomål som kommer direkt till förvaltningen ska hanteras? Ska de skickas

vidare till kontaktcenter för att diarieföras eller görs dessa på respektive förvaltningen?

Slutligen är det angeläget att om kontaktcenter ska åta sig uppdraget följa upp, utvärdera och kvalitetssäkra resultatet av den del som utförs av kontaktcenter

### **Bilagor**

1. Lättillgänglig medborgarinformation om ekonomiskt bistånd.