

Handläggare

Alexander Markman
Martin Rost
Håkan Andersson

Till

Överförmyndarnämnden

Modernisering av sociala system

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Som svar på remissen hänvisar överförmyndarnämnden till förvaltningens tjänsteutlåtande.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

Håkan Andersson
Förvaltningschef

Sammanfattning

Överförmyndarnämnden har från kommunstyrelsen för yttrande senast den 29 mars 2018 fått remissen om Modernisering av sociala system.

Överförmyndarförvaltningen har under 2017 med stöd från stadsledningskontorets avdelning för digital förnyelse genomfört en förstudie om hur verksamheten kan digitaliseras. Kommunstyrelsen har i november 2017 beslutat att överförmyndarnämndens fortsatta digitaliseringsarbete ska ske inom ramen för stadens projekt Modernisering av sociala system

Förvaltningen föreslår att nämnden tillstyrker förslaget till projektet Modernisering av sociala system. Förslaget måste dock kompletteras så att överförmyndarnämndens verksamhet synliggörs och verksamhetens behov tillgodoses i projektet. Resultatet från den förstudie som överförmyndarnämnden genomfört bör infogas.

Bakgrund

Stockholms stads överförmyndarförvaltning har under flera år fått allvarlig kritik från flera myndigheter. För att komma till rätta med de brister som påtalats startade förvaltningen under 2015 ett långsiktigt förbättringsarbete. En viktig del i det arbetet är att få till en digitalisering av verksamheten. Förvaltningen saknar ett modernt verksamhetssystem och saknar helt e-tjänster. Förvaltningen arbetar i det närmaste fullständigt pappersbaserat. Under åren 2010 till 2014 pågick ett utvecklingsprojekt med ekonomiskt stöd från stadens centrala projekt för e-tjänster, e-tjänsteprogrammet, för att ta fram en e-tjänst och ett verksamhetssystem. Systemen driftsattes dock aldrig, bland annat därför att stadsledningskontoret it-avdelning bedömde att systemet inte uppfyllde stadens it-säkerhetskrav.

En projektledare från stadsledningskontoret har under perioden maj till juni 2016 undersökt förutsättningarna för en digitalisering av förvaltningens verksamhetsprocesser. Undersökningen visade att it-förvaltningen var ordentligt eftersatt, att det befintliga verksamhetssystemet inte klarar en digitalisering samt att den e-tjänst och det verksamhetsstöd som förvaltningen tidigare utvecklat inte är möjliga att använda.

Förvaltningen ansökte och beviljades medel från Digital förnyelse för en förstudie för att utreda och planera för hur en digitalisering kan införas i förvaltningen. Förstudien genomfördes och visade att det är en hel del förutsättningar som måste uppfyllas för att förvaltningen ska kunna gå in i ett genomförande av ett digitaliseringsprojekt. Viktiga fördjupade utredningar vad gäller systemstöd och digitalt arkiv behövde göras innan man kan starta ett genomförandeprojekt. Även förvaltningen har en hel del aktiviteter som behöver hanteras. I förstudien förslogs att genomförandet av en digitalisering, när förutsättningarna ovan genomförts, ska ske i tre steg:

- Steg 1 – Nytt verksamhetsstöd och en digital ärendehantering
- Steg 2 – Ställföreträdarnas administration och kommunikation med förvaltningen
- Steg 3 – Huvudman, anhöriga och övriga intressenters behov av digitalisering samt övriga integrationer

Förvaltningen ansökte och beviljades efter förstudien medel för att genomföra projektet Digitalisering av Stockholms stads överförmyndarverksamhet. Efter beslut i kommunfullmäktige i november 2017 överfördes ansvaret för överförmyndarnämndens digitaliseringsprojekt från överförmyndarnämnden till kommunstyrelsen. Då det bedöms finnas synergieffekter i upphandling och genomförande

med projektet Modernisering av sociala system lades projektstyrningsansvaret på styrgruppen för Modernisering av sociala system och det operativa ansvaret för genomförandet av projektet lades på avdelningen för digital utveckling vid stadsledningskontoret. Den 31 januari 2018 beslöt styrgruppen för projektet Modernisering av sociala system att överförmyndarförvaltningen ska ingå i samma upphandling av digitala stöd som projektet Modernisering av sociala system.

Ärendets beredning

Överförmyndarnämnden ska lämna ett svar på remissen om Modernisering av sociala system, dnr: 159-1912/2017 senast den 29 mars 2018. Remissen *bifogas*. Inom överförmyndarförvaltningen har ärendet beretts av enheterna för tillsyn och utredning samt förvaltningschefens stab.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Överförmyndarförvaltningen är positivt inställd till projektet Modernisering av sociala system. Såväl socialtjänsten som överförmyndarförvaltningen har ett stort behov av att modernisera sina respektive verksamhetsstöd för att bättre kunna utnyttja digitaliseringens möjligheter.

Stort behov av att digitalisera

Med ett modernt systemstöd och digitala akter kan kvaliteten på överförmyndarnämndens tillsyn höjas och vinster i effektivitet göras. Arbetsbördan för medarbetarna kan minska vilket gör att tid kan frisättas för att gå vidare med förbättringsarbetet inom förvaltningen. Genom införandet av e-tjänster för ställföreträdare, huvudmän och anhöriga kan kontakten med förvaltningen förenklas och förbättras. Det kommer att leda till en ökad tillgänglighet och förmåga att ge service samt stärkt tillsyn.

Överförmyndarförvaltningen har under lång tid fått omfattande kritik från bland andra länsstyrelsen, stadens revisorer och justitieombudsmannen för hur verksamheten bedrivs. Förvaltningen ser digitalisering som en nödvändig förutsättning för att komma till rätta med bristerna i verksamheten och utveckla verksamheten vidare.

Stort behov av ett flexibelt system

Riksrevisionsverket har i en rapport 2017 föreslagit en översyn av den lagstiftning som ligger till grund för överförmyndarverksamheten. I samma rapport föreslås en översyn av hur hela överförmyndarverksamheten är organiserad. Sveriges Kommuner och Lands-ting har tidigare i en skrivelse till regeringen begärt motsvarande

översyner. Även landets största medlemsorganisation för överförmyndarverksamheter, FSÖ, har begärt en översyn. Slutligen har överförmyndarnämnden i Stockholm begärt en översyn. Det är därför högst sannolikt att en översyn av lagstiftningen och av hur landets överförmyndarverksamhet är organiserad kommer att genomföras.

För att kunna möta förändringarna behövs ett systemstöd som inte hindrar utan tvärtom hjälper verksamheten och som kan anpassas efter förändrade behov. Förvaltningen ser positivt på att ta fram ett nytt, flexibelt system som i efterhand kan anpassas till de olika verksamhetsområdenas förändrade behov.

Behov av sekretess

Överförmyndarnämnden är en specialreglerad obligatorisk nämnd, och inte en del av stadens socialtjänst. Krav på sekretess råder mellan olika verksamheter i en kommun. Det finns både en inre och en yttre sekretess. Det råder till exempel sekretess från överförmyndarförvaltningen gentemot socialförvaltningen, äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. Det får inte finnas någon misstanke om att uppgifter som finns hos överförmyndarförvaltningen kan komma att överföras till annan myndighet utan lagstöd. Samtidigt måste ställföreträdarna ha ett gott samarbete med olika förvaltningar med huvudmannens bästa för ögonen. En ställföreträdare har i uppgift att bevaka rätt och sörja för person. Ställföreträdaren har en lojalitetsplikt gentemot huvudmannen. Ställföreträdaren ska, vid behov, överklaga och anmäla beslut fattade av stadsdelsförvaltningar, socialförvaltning och äldreförvaltning. Överförmyndarförvaltningen måste i sin tur ha ett gott samarbete med övriga förvaltningar, bland annat för att kunna bedriva en bra tillsyn av ställföreträdarna.

Det är viktigt att projektet identifierar de gemensamma beröringspunkterna som finns mellan verksamheter som påverkas av projektet, men samtidigt beaktar de skillnader som finns mellan de olika verksamheterna. Förvaltningen ser en risk i att skillnaderna mellan verksamheterna som ingår i projektet underskattas. Det kan leda till att förvaltningens behov av systemstöd inte tillgodoses fullt ut.

Överförmyndarförvaltningens uppdrag skiljer sig från de övriga verksamheternas, såtillvida att förvaltningen bedriver tillsynsverksamhet, inte social verksamhet. Där socialtjänstens beslut i många fall påverkar den enskilde direkt, påverkar överförmyndarförvaltningens beslut ofta den enskilde indirekt. Överförmyndarens ansvar är att utöva tillsyn över en ställföreträdare och på så vis säkerställa att den enskildes behov tillgodoses, men inte att hjälpa den enskilde

direkt. Ställföreträderskapet är i huvudsak ideellt och ställföreträdaren är inte anställd av staden.

Tillsynsverksamheten är komplex

En risk som förvaltningen ser är att projektet underskattar komplexiteten i överförmyndarförvaltningens verksamhet. Även om överförmyndarförvaltningen är en liten förvaltning, sett till antalet anställda, hanterar förvaltningen frågor inom en rad olika områden. Cirka 10 550 huvudmän berörs av nämndens verksamhet. De processkartläggningar som genomförts visar att verksamheten omfattar 17 processer i kärnverksamheten. I överförmyndarens uppdrag ingår allt från att utreda behov av ställföreträdare och att rekrytera och utbilda ställföreträdare till att kontrollera redovisning, fatta beslut om uttagstillstånd och bedöma om tillstånd ska lämnas till fastighetsförsäljningar eller arvskiften.

Positivt att kommunstyrelsen tar ansvar för överförmyndarnämndens digitalisering

Förvaltningen ser mycket positivt på att kommunstyrelsen tar ett ansvar för att överförmyndarnämndens verksamhet blir digitaliserad. Förvaltningen har inte den kunskap och de resurser som krävs för att själva bedriva ett sådant arbete.

Eftersom förvaltningen kommit in i projektet i ett senare skede är det förstaeligt att planering och information inte är anpassad efter överförmyndarens medverkan i projektet. Det remitterade förslaget måste dock kompletteras så att överförmyndarnämndens verksamhet synliggörs och verksamhetens behov tillgodoses i projektet. Resultatet från den förstudie som överförmyndarförvaltningen genomfört bör infogas.

Förvaltningen är för liten för att kunna bygga upp en egen heltäckande it-organisation som kan förvalta systemet. Projektet bör därför säkerställa att det finns en central organisation för drift av systemet som överförmyndarförvaltningen kan ingå i.

En lämplig pilot?

Överförmyndarförvaltningen anser sig passa som, och vill gärna, vara pilotverksamhet i projektet. Överförmyndarförvaltningen har på egen hand drivit ett projekt för digitalisering av verksamheten och har kommit en bra bit på väg. Det finns en positiv inställning hos personalen, nämnden och ställföreträdarna till att få digitalt stöd i arbetet. Verksamheten är tydligt avgränsad men hanterar ändå pro-

cesser av skiftande karaktär. Genom att använda överförmyndarförvaltningen som pilot kan systemet testas i liten skala men med bredd i testerna.

Bilagor

1. Stadsledningskontorets förslag till tjänsteutlåtande, 26 november 2017
2. Strategi för modernisering av Stockholms sociala system, 20 december 2016
3. Modernisering av Stockholms sociala system, 20 december 2016
4. Rapport – Behovskartläggning, Modernisering av Sociala system
5. Projektplan – Modernisering av Sociala system