



# Digitaliserat försörjningsstöd

Nya rutiner och smart medborgartjänst kappar handläggningstiderna

**För två år sedan fick den som ansökte om ekonomiskt bistånd i Trelleborgs kommun vänta i åtta dagar på beslut. Arbetsmarknadsförvaltningens ledning bestämde sig för att organisera om arbetet runt försörjningsstöd och tog hjälp av Tieto för att digitalisera ansökningsprocessen. Idag kan handläggarna ge besked om bistånd dagen efter att ansökan kommit in.**

**“Samarbetet med Tieto har gett oss en bra grund för att möta medborgarnas förväntningar på ökad tillgänglighet och service, exempelvis med hjälp av nya medborgartjänster.”**

– Eleonore Schlyter, handläggare försörjningsstöd, Trelleborgs kommun

## **Utmaningen: Ett förändrat synsätt på försörjningsstöd**

För att underlätta kommunens administration av ekonomiskt bistånd behövs smart IT-stöd som avlastar handläggarna från tidsödande pappershantering. Samtidigt ställs allt högre krav på att tillgängliggöra information och beslut gentemot medborgarna på ett smidigt och säkert sätt via webben.

Trelleborgs kommun har sedan flera år förändrat sitt synsätt på försörjningsstöd, och stegvis infört nya rutiner.

– Traditionellt organiseras ekonomiskt bistånd inom socialförvaltningen, men vi har valt att lägga det under arbetsmarknadsförvaltningen. Fokus ligger på att den enskilde snabbt ska komma i jobb eller utbildning, och då

kan vi inte ha långa handläggningstider för att utreda rätten till bistånd, säger Eleonore Schlyter, handläggare försörjningsstöd vid arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs kommun.

Före omorganisationen 2014 fick de som ansökte om ekonomiskt bistånd som regel besked inom åtta dagar, förutsatt att den sökande redan var inne i systemet. Om man sökte för första gången tog det 14 till 20 dagar.

## **Tietos lösning: Smart IT-stöd med fokus på medborgaren**

Idag kan ansökan göras digitalt via internet, och **beslut lämnas dagen efter.**

– Det beror på att vi jobbar helt annorlunda än tidigare, och med hjälp av Tieto har vi infört moderna e-tjänster som stöder det nya arbetssättet, säger Eleonore Schlyter.

Trelleborgs kommun använder sedan många år Tietos verksamhetssystem Procapita. Den nya lösningen gör att digitalt lämnade biståndsansökningar går direkt in i systemet, där handläggarna tar emot dem utan mellanliggande pappershantering.

– Vi har tagit fram två olika e-tjänster med koppling till ekonomiskt bistånd. Den ena sköter själva ansökningsprocessen, medan den andra innebär att den sökande kan följa sitt ärende från ansökan till beslut och utbetalning genom att logga in på "min sida" på kommunens hemsida, säger Carola Winberg, kundansvarig vid Tieto.

De digitala ansökningsformulären är utformade på ett sätt som gör att alla nödvändiga uppgifter kommer med. Tidigare var handläggarna ofta tvungna att skicka kompletteringsbrev för att ansökan inte var komplett eller handskrivna delar inte gick att läsa.

Eleonore Schlyter förklarar att ansökningsförfarandet också har förenklats genom att inga handlingar behöver bifogas. Tidigare krävdes kvitton, hyresaviser eller liknande för att styrka ansökan.

– Däremot ska man kunna visa underlaget om man blir utvald för stickprov i efterhand. Vi gör slumpmässiga kontroller månadsvis. Det handlar om människosyn. De som söker ekonomiskt bistånd är inte annorlunda än folk som handlar på Ica. Man gör det för att man hamnat i en utsatt situation där alla andra möjligheter är uttömda, säger Eleonore Schlyter.

Sedan Trelleborgs kommun införde e-tjänsten i september 2015 har användningen ökat stadigt, och idag görs 75 procent av ansökningarna om ekonomiskt bistånd digitalt. De nya rutinerna innebär mindre väntan för de sökande och frigjorda resurser för verksamheten.

**“Tidigare var vi sju handläggare inom försörjningsstöd, idag är vi fem. Två heltidstjänster har tagits bort och flyttats till andra delar av förvaltningen”**

– Eleonore Schlyter, handläggare försörjningsstöd, Trelleborgs kommun



### Utmaning

- Anpassa arbets sätt efter modern syn på ekonomiskt bistånd.
- Ökade krav på tillgänglighet och snabb handläggning.
- Efterfrågan på smidiga e-tjänster från förvaltning och medborgare.

### Lösning

- Omorganisation och förenklade rutiner.
- Digitalisering av arbetsprocessen gällande ekonomiskt bistånd.
- Medborgartjänster kopplade till verksamhetssystemet Procapita.

### Resultat

- Mindre väntan för den sökande.
- Frigjorda resurser för verksamheten.
- Starkare fokus på arbetsmarknadsprocessen.



**TRELLEBORGS KOMMUN**

- Sveriges sydligaste kommun, har drygt 43 000 invånare.
- Cirka 4 000 anställda i kommunen. Arbetslöshet 8,4 procent.
- Mellan 400 och 500 hushåll ansöker om försörjningsstöd varje månad.

### Vill du veta mer

sales.ifo@tieto.com

010-481 00 00  
www.tieto.se

**tieto**