

Arbetet med e- ansökan

Ida Bylund Lindman

Uppsala kommun, Arbetsmarknadsförvaltningen

Försörjningsstöd och nyanlända

Om Uppsala kommun

- Uppsala kommun har cirka **220 000** invånare
- Kommunen har fyra socialnämnder:
 - Socialnämnden
 - Arbetsmarknadsnämnden
 - Omsorgsnämnden
 - Äldrenämnden

Försörjningsstöd i Uppsala kommun

- Cirka **4 %** av kommunens invånare uppbär försörjningsstöd
- Försörjningsstöd tar emot ungefär **4 000** ansökningar om bistånd per månad
- Utbetalt ekonomiskt bistånd för 2018 uppgick till **375** miljoner kronor

Införandet av e-ansökan

- Började för tre år sedan med ett tänk kring ett förändrat arbetssätt
- Projektgrupp bildades innan införande
- Studiebesök i Trelleborg
- Testgrupp för ansökningsmetoden togs ut vid Enhet 1

Införandet av e-ansökan

- Brev skickades till alla klienter
- Bemanningen i receptionen utökades
- Diskussioner på avdelningsnivå, risk och konsekvensanalys
- Instruktionsfilm och information publicerades på uppsala.se

[Länk till filmen](#)

11 januari - införandet

- Första månaden sökte **50 %** via e-ansökan
- Svårt med tekniken, många besök
- Enheten för nyanlända hade hög andel som sökte via e-ansökan
- Problem rättas till, en del problem i systemet initialt

Fördelar med E-ansökan

- Sparar tid; minskad administration för handläggaren
- Ökad tillgänglighet eftersom klienten kan ansöka hemifrån, dygnets alla timmar
- Rättsäkert, klientens ansökan kan inte komma bort och klienten kan inte lämna tomta fält
- Färre frågor, klienten kan själv se beslut och utbetalningar

Fortsatt planering

- Mål för 2017 var **63 %** digitala ansökningar
- Vi nådde **62 %** under 2017
- Mål för 2018 var **66%** digitala ansökningar, vi nådde **67%**
- Stickprov 2018 – **82 %** godkända
- Större utvärdering gjordes under 2018
- Robotisering...

Svar från våra klienter

- 96 % -har de tekniska förutsättningarna som krävs för att använda e-ansökan.
- 84% -enkelt att förstå och använda e-ansökan.
- 91 % -enklare att söka sedan e-ansökan infördes.

Bra att Uppsala kommun
införde e-ansökan!

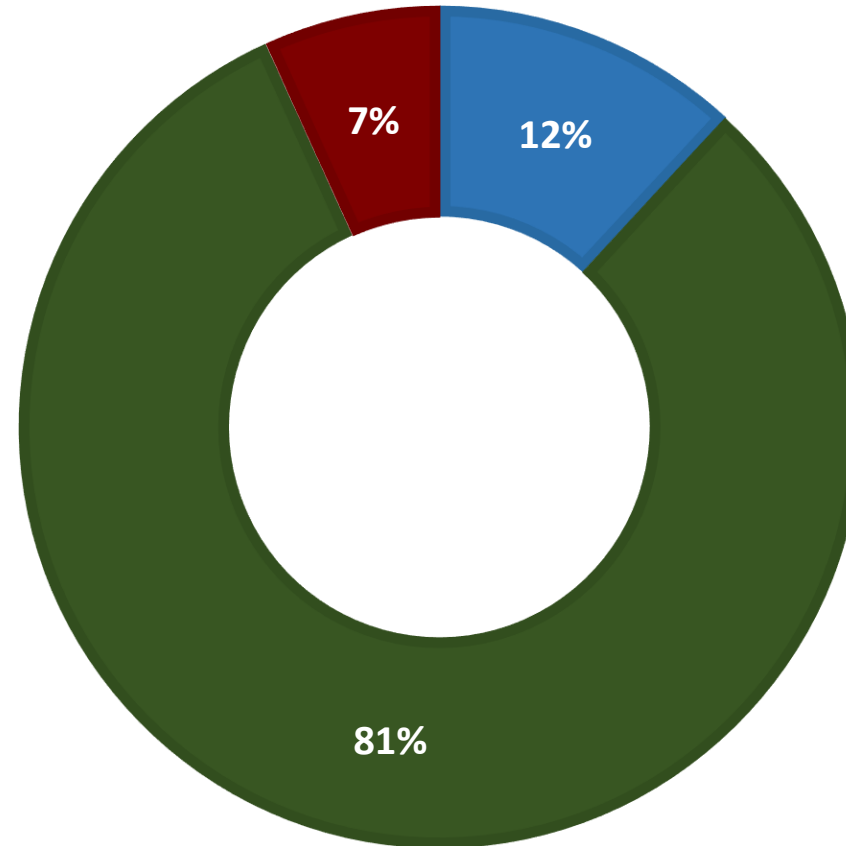
83 %

Varken eller
9 %

Inte bra
9 %

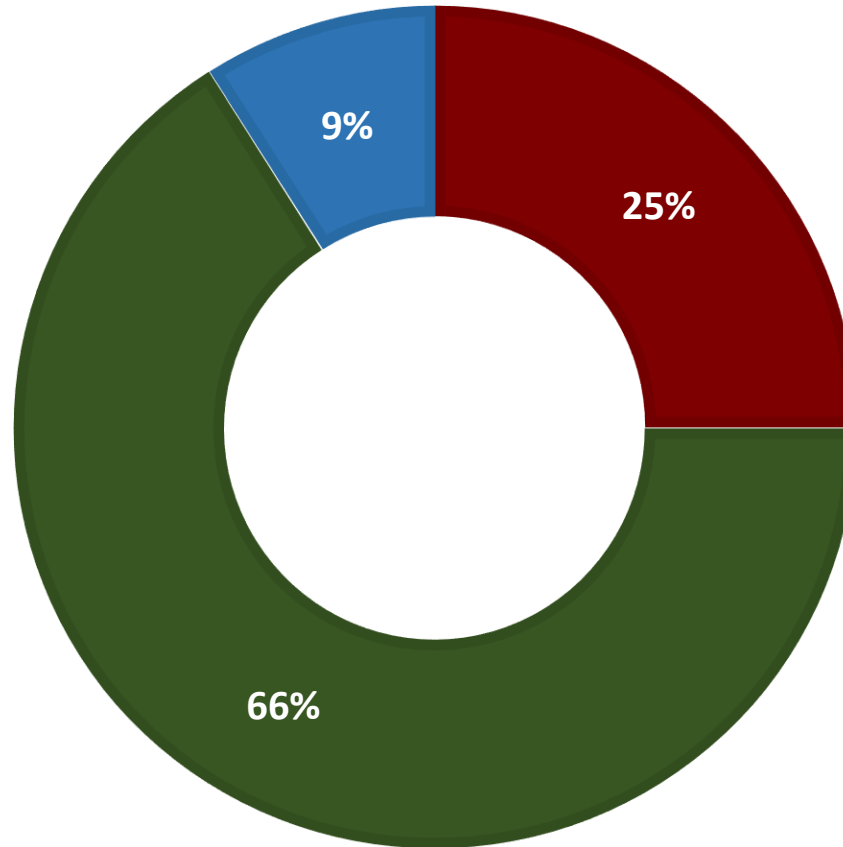
Underlättar e-ansökan för klienten?

■ Varken eller ■ Ja ■ Nej



Sparar vi tid?

■ Sparar inte tid ■ Sparar tid! ■ Varken eller



Tid för frågor



