# Lättare att få svar om försörjningsstöd med ny e-tjänst

**Många som söker försörjningsstöd kontaktar staden via telefon eller besök för att få veta om de har rätt till pengar, hur mycket och när de betalas ut. Nu går det att få svar på frågorna via en e-tjänst, som det är lätt att logga in i via några enkla knapptryck på en smartphone eller en dator. Nästa steg är att digitalisera själva ansökningsförfarandet som man idag gör på pappersblankett.**

Alla som sökt försörjningsstöd på utredningscentrum, arbetsmarknadsförvaltningen i Helsingborg, kan sedan den 1 februari logga in via e-legitimation i en ny e-tjänst där de kan se:

* när deras ansökan kom in och när den behandlas
* om någon handling saknas
* vad beslutet blev och varför
* när den sökande får pengar och hur mycket
* hur den sökande överklagar ett beslut
* vem som är handläggare i ärendet.

Syftet med e-tjänsten att göra öka tillgängligheten och servicen för de invånare som söker försörjningsstöd, men också för att frigöra tid åt handläggarna. De vanligaste frågorna som utredningscentrum och stadens kontaktcenter får kring frågor som rör försörjningsstöd är ”Får jag pengar”, ”När får jag mina pengar”, ”Vem är min handläggare”. Nu finns svar i e-tjänsten.

– Vi ger ökad service till invånarna som själv kan hitta den information de söker, och samtidigt tror vi att våra handläggare kan få mer tid till kvalitativt arbete, säger Jesper Theander, arbetsmarknadsdirektör.

Den som behöver söka försörjningsstöd gör det på pappersblankett i dag. Nästa steg är att också ansökan ska digitaliseras, ett utvecklingsarbete som nu ska påbörjas.
– Vi vill göra det enklare för invånarna att vara i kontakt med staden, att kunna ansöka digitalt är ett naturligt nästa steg, säger Anna Jänke. Jag ser fram emot förvaltningens fortsatta arbete med detta framöver.

**För mer information kontakta**

Jesper Theander, arbetsmarknadsdirektör, arbetsmarknadsförvaltningen telefon 042 – 10 39 77

Anna Jähnke, arbetsmarknadsnämndens ordförande (M), telefon 073- 231 12 93

**Fakta**

Det är cirka 2500 hushåll som söker försörjningsstöd (det som i dagligt tal kallas socialbidrag) varje månad i Helsingborg.

E-tjänsten togs fram efter att dåvarande utvecklingsnämnden satte upp det som ett mål för 2014. Det är företaget ILAB som har utvecklat tjänsten kopplat till det interna systemet för att hantera och beräkna försörjningsstöd VIVA. Kostnaden för utveckla e-tjänsten är cirka 600 000 kronor. Att ta med ansökan i e-tjänsten ingick inte i uppdraget från början.

Ett antal invånare som söker försörjningsstöd har även testat e-tjänsten tidigare under 2015 och i höstas startade ett hundratal personer lite i förväg, samtidigt som tjänsten justerades.

Den som går in i tjänsten måste ha en e-legitimation och det är bara den som loggar in i tjänsten som kan se ärendet som omfattas av sekretess.

Här finns e-tjänsten: [www.helsingborg.se/forsorjningsstod](http://www.helsingborg.se/forsorjningsstod)

Instruktionsfilm för e-tjänsten: <https://www.youtube.com/watch?v=W44YrtOtBHA>