

Frågor kring e-ansökan och förslag på svar

Innehåll

Klienten säger att det är fel på e-ansökan	3
1. Om klienten uppger att den inte längre kan använda e-ansökan	3
Kostnader i beräkningen	3
2. Hålla koll på högkostnadsskydd för medicin och läkarvård	3
3. Kan vi ha ett fält i ansökan för medicin inom högkostnadsskydd och ett fält för utanför högkostnadsskydd?	3
4. Om klienten söker om 5000 kr i hyra, men bara är berättigad 3500 kr?	3
5. Risk för el- och hyresskulder med e-ansökan?	3
Handlingar	4
6. Hyreskontrakt	4
7. Läkarintyg	4
8. Hemförsäkringsbrev	4
9. Sanningsförsäkran	4
10. Hyresavtal vid hyreshöjning	4
11. Ska båda parter (gift/sambo) skriva under ansökan?	4
12. SFI-rapporter	4
13. Kontoutdrag vid nödansökan	4
14. Skicka hem beräkning och beslut?	4
15. Hur länge ska verifikationer sparas?	4
16. Spara e-ansökan i akten?	4
17. Samtycke till AF och AMA	4
Inkomster och utgifter	5
18. Ansökan om dator	5
19. Tandvård	5
20. Ansöker om ej skäligen utgifter?	5
21. Klienten har lånat pengar	5
22. En klient ansöker alltid om ej skäligen kostnader, ex medicin utanför högkostnadsskyddet	5
23. Sena ansökningar pga. väntan på inkomst	5
24. Bredband och hyresgästföreningen?	5
25. Hur gör vi när det är fler förfalldatum för samma kostnad, exempelvis för el eller medicin?	5
Stickprovskontroll	6
26. Motiverad kontroll	6
27. Hur görs stickprov?	6
28. Konsekvens av stickprov	6
29. Vem gör stickproven?	6

Allmänna frågor om E-ansökan

30.	Får man söka på papper?	6
31.	E-ansökan på annat språk	6
32.	Fördelning av arbetsuppgifter hos handläggarna	6
33.	Rutin vid avslut av ärenden	6
34.	Dokumentation	7
35.	Nyansökan	7
36.	Betala räkningar åt klienter	7
37.	Dubbla utbetalningar	7
38.	Flera ansökningar under samma månad	7
39.	Alla fält är ej ifyllda i e-ansökan	7
40.	Barn finns ej i återansökan	7
41.	Gäller tre månaders bakåtberäkningar vid nybesök?	7
42.	Hur fungerar låsta perioder?	7
43.	Ska aktualisering finnas till varje månadsansökan?	7

Förutsättningar för bistånd

44.	SFI rapporterar inga framsteg för klienten	8
45.	Hur vet vi om klienten är i Uppsala?	8
46.	Ej fullständigt ifylld blankett	8
47.	Ansökan inkommer på felaktig blankett (gammal)?	8

Klienten säger att det är fel på e-ansökan

1. Om klienten uppger att den inte längre kan använda e-ansökan
Kontrollera att följande punkter stämmer i ärendet:

- **Beräkning + beslut behövs för varje ansökan**
Både ett beslut och en beräkning måste finnas kopplat till varje ansökan (aktualisering) både för e-ansökan och manuell ansökan, detta gäller även helavslag. Det räcker dock med en beräkning och ett beslut per ansökan, delavslag behöver därför inte ha flera beräkningar om inte annan anledning finns till det. Avslås en ansökan helt måste avslagsbeslutet vara kopplat till en beräkning och en ansökan (aktualisering e-ansökan/manuell ansökan)
- **Makulera ohanterade dubbla ansökningar**
Varje ansökan måste hanteras (få ett beslut & beräkning). I de fall där t.ex. dubbel ansökan inkommer (ibland en e-ansökan och en manuell som avser samma period) och ena ansökan ej ska få beslut så måste den makuleras i journalen. Vid e-ansökan kan den skrivas ut innan makulering för att sparas i personakt
- **Koppla beräkning + beslut till rätt ansökan**
Kontrollera att beslut och beräkning är kopplat till rätt aktualisering (vare sig det rör sig om e-ansökan eller manuell ansökan)

Kostnader i beräkningen

2. Hålla koll på högkostnadsskydd för medicin och läkarvård
Det kommer ingen impuls av systemet, men du som handläggare har ansvar för att ha överblick över ditt ärende. Ett förslag är att man var tredje månad gör en sammanfattning i alla ärenden och då ser över ackumulerade medicinkostnader. Regelbundna besök ökar möjligheten att ha bra överblick på sitt ärende
3. Kan vi ha ett fält i ansökan för medicin inom högkostnadsskydd och ett fält för utanför högkostnadsskydd?
Det finns endast ett fält med tydlig info om att det enda som beviljas är medicinkostnad inom högkostnadsskyddet
4. Om klienten söker om 5000 kr i hyra, men bara är berättigad 3500 kr?
Då avslår vi kostnaden på 1500 kr om det inte framgår från klienten en giltig orsak till ökad kostnad.
5. Risk för el- och hyresskulder med e-ansökan?
Det är individens ansvar att betala sina fakturor. Om man tidigare har betalat en klients fakturor på grund av att skulder annars brukar uppkomma så kan man fortsätta att göra det. El- och hyresskulder kommer till socialtjänstens kännedom i efterhand

Handlingar

6. Hyreskontrakt
Lämnas bara vid stickprov eller vid behov
7. Läkarintyg
Ska lämnas in löpande vid varje ny period av sjukskrivning för att kunna planera för sysselsättning m.m
8. Hemförsäkringsbrev
Klient ska uppmanas att vara försäkrad, begär in hemförsäkringsbrevet vid stickprov
9. Sanningsförsäkran
Sanningsförsäkran är en del av i e-ansökningsformuläret. De som söker på papper får fylla i papperssanningsförsäkran
10. Hyresavtal vid hyreshöjning
Om klienten har fyllt i orsak till höjning och den anses vara rimlig så beviljas hyreshöjningen. Om klienten inte fyllt i att någon förändring skett från föregående månad men ändå ansöker om högre hyresnivå skall mellanskillnaden avslås (detta kan omprövas om klient har godtagbar orsak). Vid regelbunden kontakt med klient bör man kunna utreda boendesituationen utifrån vad klienten beskriver
11. Ska båda parter (gift/sambo) skriva under ansökan?
Ja, detta gäller både på e-ansökan och på pappersansökan
12. SFI-rapporter
Nej, vi begär inte in dem månadsvis. Se SFI-rutin
13. Kontoutdrag vid nödansökan
Kontoutdrag begärs in en månad bakåt i tiden vid en ansökan om bistånd för att undvika en nödsituation
14. Skicka hem beräkning och beslut?
Du behöver inte skicka hem avslagsbeslut och beräkning till klienter som du vet använder mina sidor. Alla beslut syns för klienten på mina sidor
15. Hur länge ska verifikationer sparas?
Tre månader
16. Spara e-ansökan i akten?
Vi ska skriva ut e-ansökan till akt om sökande eller medsökande är födda på spardatum, dvs dag 5, 15, 25
17. Samtycke till AF och AMA
Samtycket mellan försörjningsstöd och nyanlända, Arbetsförmedlingen och Arbetsmarknadsavdelningen ska fortfarande upprättas. Använd blankett "samtycke AF och AMF" som finns på insidan.

Inkomster och utgifter

18. Ansökan om dator

Vi beviljar bistånd till dator för de som anses ha behov av dator. Då vi infört e-ansökan anses samtliga klienter ha behov av en apparatur som möjliggör e-ansökan. För bistånd till dator bör 5 % på prisbasbeloppet vara ett riktmärke, vi kan bevilja mer bistånd vid behov. Individuella bedömningar ska göras. Biståndet för inköp av dator ska ligga i samma kostnadsspann som vad en låginkomsttagare på orten skulle ha råd med

19. Tandvård

Vi tar in kostnadsförslag och kollar vid behov med vår konsulttandläkare. Vi uppmanar klienten att få faktura för varje behandlingstillfälle. Klienten kan sedan ansöka om kostnaden i e-ansökansformuläret. Med regelbunden kontakt med klient genom besök och samtal kan vi ta in information om vad som behöver göras. I övrigt hänvisas till riktlinjer

20. Ansöker om ej skäligen utgifter?

Hur ska vi bevaka att inte klienter lägger till exempelvis parkeringsavgifter eller påminnelseavgifter på hyran eller medicin utanför högkostnadsskyddet? Detta gör vi i dialog med klienterna genom regelbundna besök och kontinuerlig kontakt med klienter

21. Klienten har lånat pengar

Om klienten har lånat pengar, exempelvis 500 kr, och ansöker om kostnaden för detta, hur gör vi då? Vi avslår ansökan om bistånd till lån (om det inte finns skäl för att bortse från det). Räkna 500 kr som inkomst. Ingen verifikation (kontoutdrag) begärs in

22. En klient ansöker alltid om ej skäligen kostnader, ex medicin utanför högkostnadsskyddet

I dessa fall behöver vi träffa personen och förklarar hur de ska redovisa. Genom regelbunden kontakt kommer klienten att förstå bättre hur den ska redovisa kostnader

23. Sena ansökningar pga. väntan på inkomst

Klienter kan ibland vänta med att ansöka tills den kan kontrollera ex. belopp för aktivitetsstöd. Eftersom klient genom ansökningsformulär har godkänt justeringar så kan vi justera eventuella felaktigheter i efterhand. Vi går generellt på vad klienten skrivit i ansökningsformuläret, kontrollerar att det stämmer med SSBTEK. Om vi är mycket osäkra på inkomsterna så kan man som handläggare kontakta FK eller (med samtycke) annan berörd aktör

24. Bredband och hyresgästföreningen?

Hyresgästföreningen beviljar vi inte. Bredband (se riktlinjer)

25. Hur gör vi när det är fler förfallodatum för samma kostnad, exempelvis för el eller medicin?

Slå ihop kostnaden, ta den förfallodag som ligger närmast i tid.

Stickprovskontroll

26. Motiverad kontroll

När skäl finns att tro att något inte stämmer på ett sådant sätt att det föranleder misstanke om bidragsbrott. Det kan vara vid en väsentligt förändrad ansökan än tidigare, förändrade/större kostnader, efter anmälan/tips eller då en person tidigare redovisat fel. Om man vill göra en motiverad kontroll tas det först upp i ärendedragning så vi får en samsyn kring när det bör göras. Det åligger klienten att lämna korrekta uppgifter. Ansöker man om högre kostnader utan att meddela orsak så avslås generellt höjningen av kostnaden (mellanskillnaden). Motiverad kontroll ska användas mycket restriktivt. Du som handläggare förväntas genom besök med klienter känna till förhållanden i dina ärenden. Du kan under besöken fråga klienterna om de saker du undrar över. Vi ska generellt ha en högre tilltro till klientens beskrivning!

27. Hur görs stickprov?

5 % av ärendena per enhet ska kontrolleras varje månad, gruppledaren ansvarar för att tilldela dessa till handläggarna månatligen. Handläggaren skickar brev med information om stickprov till klient och klienten ska lämna in handlingar för stickprov med sin nästkommande månadsansökan. Se rutin för mer information

28. Konsekvens av stickprov

Anmälan om bidragsbrott kan bli aktuellt om vi kan se uppsåt och en felaktigt beviljad summa överstiger 300 kr. Konsekvensen beror mycket på ärendet, ev. uppsåt eller okunskap osv. Samtala alltid med klienten om felredovisning och vad det kan få för konsekvenser. Vid regelbundna besök och genom kontinuerlig kontakt med klienterna kan man informera om hur en ansökan ska fyllas i. För mer information, se rutin

29. Vem gör stickproven?

Bör vara flexibelt, man gör upp detta inom teamet. Gruppledare meddelar teamet om vilka ärenden som ska kontrolleras. Oavsett vad som framkommer i ett stickprov så är det den handläggare som äger ärendet som också äger beslutet i ärendet. Om oenighet i teamet finns skall ärendet tas på ärendedragning

Allmänna frågor om E-ansökan

30. Får man söka på papper?

Ja, men vår målsättning är att samtliga klienter söker via e-ansökan

31. E-ansökan på annat språk

Ja, på sikt vill vi att e-ansökan ska finnas på fler språk

32. Fördelning av arbetsuppgifter hos handläggarna

Förändringsarbete ska genomsyra hela organisationen. Enhetschefen ansvarar för att leda och fördela arbetet. Medarbetares önskemål och synpunkter kommer användas vid beslut om vem som gör vad. Flexibilitet eftersträvas!

33. Rutin vid avslut av ärenden

Det finns inget e-arkiv så ärenden med e-ansökan avslutas på samma sätt som ärenden med pappersansökan. Se rutin för avslut av ärenden

34. Dokumentation
Dokumentationen sker enligt SoL. Det finns frastexter i procapita till hjälp för dokumentationen vid det systematiska förändringsarbetet.
35. Nyansökan
Nyansökan bör även ske via e-ansökan. När klienten har fyllt i sin nyansökan på webben ringer den in till mottagningen
36. Betala räkningar åt klienter
I överenskommelse med klienten kan man göra det. Vi ska generellt försöka stödja klienter att klara detta själv men i vissa fall kan det vara nödvändigt att hjälpa dem med detta
37. Dubbla utbetalningar
Sker i samråd med enhetschef
38. Flera ansökningar under samma månad
E-ansökan ska kunna göras en gång per månad. Nödansökan muntligt eller skriftligt kan man göra extra vid behov. Man kan bevilja medicin och annat mellan ansökningar men bara om det är belopp som avsevärt påverkar klientens ekonomi, annars hänvisas man till månadsansökan
39. Alla fält är ej ifyllda i e-ansökan
Om klienten ej har en medsökande så är inte fälten ifyllda för medsökande och det är korrekt (dokumentet ser ut så). Om en ansökan går igenom och det verkar vara fel på något sätt så ska systemförvaltarna kontaktas så att felet kan åtgärdas.
40. Barn finns ej i återansökan
Vi ska veta vilka barn som finns i hushåll. Kommer det ett nytt umgängesbarn ska klienten meddela oss det, då lägger då in det manuellt i beräkning. Klient bör då kryssa i att förändring har skett
41. Gäller tre månaders bakåtberäkningar vid nybesök?
Ja
42. Hur fungerar låsta perioder?
E-anökningsformuläret är låst tills 20 dagar innan den föregående beräkningsperioden löpt ut. Exempel: Om en klient beviljas bistånd från 1-31 mars så är det möjligt för klienten att ansöka om bistånd för april månad den 11/3 (d.v.s. 20 dagar innan föregående beräkningsperiod löpt ut). I februari är det möjligt att söka för mars månad från och med uppdateringen har skett den 15/2.
43. Ska aktualisering finnas till varje månadsansökan?
Ja, en för varje månad. Om pappersansökan kommit in ska handläggaren lägga upp en aktualisering för beräkningsperioden. Vid eventuella kompletterande ansökningar knyts beräkning och beslut till månadsaktualisering. Vid e-ansökan skapas en aktualisering automatiskt.

Förutsättningar för bistånd

44. SFI rapporterar inga framsteg för klienten
Vi ska utreda vad detta beror på. Det kan bero på olika sociala problem som individen behöver stöd i. Är det bara att en person (utan problem) inte följer sin planering kan det föranleda ett avslag. Vid besök skall en planering som fungerar för individen upprättas. Samverkan med SFI-mottagningen kan bli aktuellt. Det kommer en SFI- rutin.
45. Hur vet vi om klienten är i Uppsala?
Genom regelbundna besök och genom kontinuerlig kontakt med klienterna uppmärksammar vi om de befinner sig i Uppsala. De flesta har en planering att följa. Vid osäkerhet kan man boka in besök med kort varsel. Vi ska träffa personer mer frekvent, vilket ökar möjligheten att veta att personerna vistas i kommunen.
46. Ej fullständigt ifylld blankett
Ge information en gång att fullständigt ifylld blankett krävs, därefter avslås ansökan. Saknas förmåga ska hjälp erbjudas
47. Ansökan inkommer på felaktig blankett (gammal)?
Skicka hem en [begäran om komplettering med kompletteringsbrev](#).