

Kritik mot Spånga-Tensta stadsdelsnämnd i Stockholms kommun för hanteringen av en ansökan om försörjningsstöd

Beslutet i korthet: En man kontaktade vid flera tillfällen mottagningsenheten vid Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning och uppgav att han ville ansöka om ekonomiskt bistånd. Handläggaren hänvisade mannen till att återkomma eftersom han inte uppfyllde kraven för ekonomiskt bistånd.

JO uttalar i beslutet att det inte alltid är helt givet om en enskild som kontaktar förvaltningen vill ansöka om ekonomiskt bistånd eller endast efterfrågar information om när man är berättigad till sådan hjälp. JO har i tidigare beslut uttalat att om det inte är helt klart att den enskilde enbart önskar upplysningar om ekonomiskt bistånd ska hans begäran uppfattas som en ansökan om bistånd och avgöras genom ett formellt beslut.

I det aktuella fallet har handläggaren vid telefonsamtalen noterat att mannen ville ansöka om ekonomiskt bistånd. JO uttalar i beslutet att det inte kan ha förelegat någon osäkerhet om att mannen ansökte om ekonomiskt bistånd och inte enbart efterfrågade information. Hans telefonkontakter med förvaltningen borde därför ha hanterats som en ansökan om ekonomiskt bistånd. Nämnden skulle ha utrett hans rätt till bistånd och fattat ett formellt beslut. Stadsdelsnämnden får kritik för sin hantering av ärendet.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning i Stockholms kommun. Han uppgav bl.a. att han i januari och maj 2016 ringt till stadsdelsförvaltningen för att ansöka om ekonomiskt bistånd men att förvaltningen inte hade behandlat hans muntliga framställningar som ansökningar.

Utredning

JO hämtade inledningsvis in stadsdelsförvaltningens journalanteckningar angående ekonomiskt bistånd beträffande AA. Därefter begärde JO att Spånga-Tensta stadsdelsnämnd skulle yttra sig över frågan om AA ska anses ha ansökt om bistånd i januari och maj 2016 och om nämnden därför borde ha fattat formella beslut om hans rätt till försörjningsstöd.

Stadsdelsnämnden, sociala delegationen, anförde i ett yttrande bl.a. följande:

Vid ansökan om ekonomiskt bistånd görs en förhandsbedömning via telefonen. Där rådgör man med individer som ringer in och önskar mer information kring ekonomiskt bistånd.

Vid förhandsbedömningen görs en första bedömning på huruvida individen ifråga anses berättigad ekonomiskt bistånd eller inte. En förhandsbedömning är en information som ges till individen och socialsekreteraren informerar om att om man väljer att ansöka så kommer man troligast få ett bifall alternativt avslag samt på vilka grunder. Socialsekreteraren ska alltid informera personen som ringer in att man har rätt att ansöka oavsett vilken förhandsbedömning som görs.

I Stockholms stad används instrumentet "Initialbedömning I" för att säkerhetsställa rätten till bistånd. Detta för att säkerhetsställa att oavsett vilken socialsekreterare man pratar med ska man kunna få en likvärdig bedömning samt likvärdig information över hela Stockholms stad.

Stadsdelen arbetar ständigt med bemötandefrågor genom att bland annat informera alla personer som kontaktar ekonomiskt bistånd om deras rättigheter och skyldigheter därav bland annat rätten att ansöka om ekonomiskt bistånd.

2016-01-25 ringer AA till ekonomiskt bistånd, han uppger då att han inte är inskriven på arbetsförmedlingen. AA uppmanas skriva in sig och sedan återkomma när han gjort detta. 2016-05-10 återkommer AA till mottagningstelefonen, först närmare fyra månader senare. AA berättade då att han skrev in sig på arbetsförmedlingen 2016-04-19. AA ombeds då återkomma efter att ha varit inskriven i en månad.

2016-05-20 ringer AA igen och har då tackat nej till en utbildning genom Arbetsförmedlingen och därmed även möjligheten till att bli berättigad aktivitets stöd från Försäkringskassan. AA ombeds vid detta tillfälle kontakta sin handläggare på Arbetsförmedlingen för att se om han kan ingå i utbildningen och bli berättigad aktivitets stöd för att på så sätt säkra sin försörjning.

Det ligger på den enskilde själv att söka bidrag eller ersättningar från andra socialförsäkringssystem innan rätten till försörjningsstöd inträder. Exempel på dessa ersättningar kan vara aktivitetsstöd. AA har heller inte stått till arbetsmarknadens förfogande i den utsträckning som krävs för rätten till bistånd och bedömdes därmed inte ha gjort allt som krävs för att förändra sin situation mot självförsörjning.

AA har ringt in vid tre tillfällen, det ses inte som sannolikt att man vid alla dessa tillfällen missat att informera kring personens rätt att ansöka. Det är dock tråkigt om personen upplever att denne inte fått en tillräckligt god information från socialsekreterare. Socialsekreterarna skall vid varje telefonsamtal med klient informera om rätten att ansöka om bistånd oavsett förhandsbedömning.

Bedömningen är att sökande under förhandsbedömningen fått information om rätten att ansöka om ekonomiskt bistånd men att det troligtvis, utifrån inlämnad information, inte kommer att bli ett bifall.

Sammanfattning

AA har vid flera utredningssamtal på mottagningen hänvisats till att återkomma då det i förhandsbedömningen framkommit att AA inte stått till arbetsmarknadens förfogande samt fördröjt sin rätt till egna inkomster. AA har informerats om vad som behöver göras innan rätten till ekonomiskt bistånd kan trädas in. AA har upplevt missnöje då han uppger att han vid telefonsamtalen ansökt om ekonomiskt bistånd men att detta inte mottagits. Socialsekreterarna arbetar rutinmässigt med att informera klienter i telefonsamtal om deras rättigheter och skyldigheter, detta har dock inte dokumenterats i detta fall. Bedömning är att AA fått stöd och rådgivning i telefon och att han vid telefonutredningen inte ansökt om ekonomiskt bistånd.

AA fick tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453) rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och livsföring i övrigt. Det finns inte några bestämmelser om hur den enskilde ska göra en ansökan om försörjningsstöd. En ansökan kan således göras muntligt. Det ligger dock i sakens natur att en ansökan i första hand bör göras skriftligt.

Det är inte ovanligt att socialtjänsten tar emot samtal från enskilda som har frågor om ekonomiskt bistånd. Det kan i en sådan situation uppstå osäkerhet hos socialtjänsten om huruvida den enskilde endast önskar allmänna upplysningar om ekonomiskt bistånd eller vill göra en ansökan om ekonomiskt bistånd. JO har i flera beslut uttalat att om det inte är helt klart att den enskilde enbart önskar upplysningar om ekonomiskt bistånd ska hans eller hennes begäran uppfattas som en ansökan om bistånd och avgöras genom ett formellt beslut (se JO 1987/88 s. 151, dnr 1871-1986 och JO 1997/98 s. 347, dnr 3098-1996).

Vid stadsdelsförvaltningen finns en mottagningsenhet som tar emot telefonsamtal från allmänheten och som ger vägledning till enskilda i vissa frågor som rör försörjningsstöd. Om en enskild ställer frågor om sin rätt till försörjningsstöd gör handläggaren en första bedömning av om den enskilde anses berättigad till ekonomiskt bistånd eller inte, en s.k. förhandsbedömning. Nämnden har i sitt remissvar vidare uppgett att handläggaren alltid ska informera personen som ringer om rätten att ansöka om ekonomiskt bistånd oavsett vilken förhandsbedömning som görs. Så långt har jag inte någon invändning mot förvaltningens rutiner.

Den fråga som man måste ställa sig är dock om den enskilde genom samtalet har avsett att ansöka om försörjningsstöd eller om den enskilde vänt sig till förvaltningen för att fråga om han eller hon är eller vad han eller hon ska göra för att vara berättigad till ekonomisk hjälp. Bedömningen är inte alltid helt given. Om den enskilde ringer till förvaltningen och uppger att han eller hon behöver hjälp för att klara av sin försörjning är utrymmet för att inte anse att den enskilde har ansökt om bistånd begränsat. De uppgifter som den enskilde lämnar vid samtalet torde sällan vara sådana att ett beslut om försörjningsstöd kan fattas på grundval av uppgifterna. Handläggaren ska då givetvis upplysa den enskilde om vilka ytterligare uppgifter som han eller hon bör komma in med. Den vägledningen ges inom ramen för ett ärende om försörjningsstöd.

Av förvaltningens journalanteckningar framgår bl.a. följande. Den 25 januari 2016 kontaktade AA mottagningsenheten. Handläggaren hänvisade AA till att skriva in sig på Arbetsförmedlingen och ringa tillbaka om en månad. Den 10 maj 2016 ringde AA på nytt till mottagningsenheten. Handläggaren noterade

i journalanteckning att AA ville ansöka om ekonomiskt bistånd. Vid telefonsamtalet uppgav AA att han hade skrivit in sig på Arbetsförmedlingen. Handläggaren informerade AA om att han måste ha varit inskriven på Arbetsförmedlingen minst en månad innan han var berättigad att ansöka om ekonomiskt bistånd. Den 17 maj 2016 kontaktade AA åter mottagningsenheten. Handläggaren noterade att AA ringde för att ansöka om ekonomiskt bistånd. Vid telefonsamtalet framkom att AA hade tackat nej till en utbildning via Arbetsförmedlingen. Handläggaren informerade honom om att han inte kunde tacka nej till en utbildning och i stället få försörjningsstöd.

AA har anfört att han vänt sig till förvaltningen för att ansöka om ekonomiskt bistånd men att hans ansökningar inte har behandlats. Att AA avsåg att ansöka om bistånd stöds av journalanteckningar den 10 och 17 maj 2016 då handläggaren antecknade att AA ville ansöka om ekonomiskt bistånd. Det borde således inte ha förelegat någon osäkerhet om att AA ansökte om bistånd och inte enbart efterfrågade information om när man är berättigad till sådan hjälp.

Utifrån det som har kommit fram i ärendet anser jag att AA telefonkontakter med socialtjänsten, i vart fall i maj 2016, borde ha hanterats som en ansökan om bistånd och att nämnden skulle ha utrett hans rätt till bistånd. Efter utredning skulle nämnden ha fattat ett formellt beslut som AA hade kunnat överklaga om det hade gått honom emot. Nämnden förtjänar kritik för sin hantering av ärendet.

Det finns skäl för nämnden att se över förvaltningens rutiner när det gäller samtal från personer som vänder sig till förvaltningen för att få ekonomisk hjälp.

Jag finner skäl att skicka en kopia av detta beslut till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för kännedom.

Ärendet avslutas.