



# Handlingsplan 2017-2018

Utveckling och vidmakthållande

ÖVERFÖRMYNDARNÄMNDEN MITT



## Innehåll

Syfte .....	2
Handlingsplan.....	2
Verksamhetsåtgärder .....	2
Rekrytering av ställföreträdare.....	2
Utbildning av ställföreträdare.....	3
Digitalisering och e-tjänster .....	4
Personal .....	4
Hållbarhet.....	5
Uppföljning .....	5
Bilaga: Handlingsplan tabell .....	6

## Syfte

Under 2016-2017 har en kartläggning skett med syfte att komma tillrätta med verksamheten samt säkerställa att verksamheten uppfyller de krav som lagstiftaren har. Kartläggningen har resulterat i att ett antal verksamhetsområden har identifierats där det finns ett behov att utveckla och stärka verksamheten för att öka kvalitén, effektiviteten och rättsäkerheten.

Arbetet med att komma tillrätta med verksamheten har påbörjats under 2017. För att garantera att rätt förutsättningar finns att fullfölja utvecklingsarbetet finns ett behov att tillföra resurser till Överförmyndarnämnden 2017-2018.

Aktuell handlingsplan syftar till att säkerställa att verksamheten arbetar strukturerat för att nå en effektiv verksamhet som präglas av hög kvalitet och rättsäkerhet. Handlingsplanen syftar vidare till att Överförmyndarnämnden Mitt fullgör det uppdrag som överförmyndarnämnden ytterst har, att tillvarata huvudmännens skyddsbehov och att på så sätt säkerställa allmänhetens förtroende för myndigheten och institutet ställföreträdare.

## Handlingsplan

Handlingsplanen består av följande huvudområden:

- Verksamhetsåtgärder
- Rekrytering av ställföreträdare
- Utbildning av ställföreträdare
- Digitalisering och e-tjänster
- Personal
- Hållbarhet

## Verksamhetsåtgärder

Huvudområde *Verksamhetsåtgärder* syftar till att Överförmyndarnämnden Mitts verksamhet inför verksamhetsår 2019 ska komma tillrätta med nämndens ekonomi och vara en verksamhet i god ordning.

Överförmyndarnämnden Mitt ska 2018 gå igenom samtliga akter med syfte att upptäcka och åtgärda brister i tidigare handläggning. Vidare ska handläggningen i samtliga akter vara i fas. Arbetet har påbörjats under 2017 och kommer att fullföljas under 2018.

Under 2017 - 2018 kommer verksamhetens kostnader öka på grund av köp av internt stöd, bland annat för att arbeta undan administrativa uppgifter som varit eftersatta. Vidare förväntas ökade kostnader gällande hantering av kundförluster.

## Rekrytering av ställföreträdare

Huvudområde *Rekrytering av ställföreträdare* syftar till att säkerställa att Överförmyndarnämnden Mitt kan rekrytera ställföreträdare till de huvudmän som har ett

hjälpbehov. Huvudområdet syftar vidare till att överförmyndarnämnden följer lagstiftarens rekryteringskrav enligt föräldrabalken.

Överförmyndarnämnden Mitt ska se över och ta fram informationsmaterial som är relevant och ändamålsenligt för hela överförmyndarnämndens verksamhetsområde, d.v.s. alla de uppdrag som överförmyndarnämnden utövar tillsyn och ska rekrytera ställföreträdare i.

Vidare ska Överförmyndarnämnden Mitt under 2017-2018 arbeta med att ta fram välgrundade och varaktiga rutiner för kommunikation och rekrytering. Överförmyndarnämnden Mitt beslutade i oktober 2017 om en kommunikationsplan för att skapa en långsiktig planering, genomförande och möjlighet till uppföljning. Kommunikationsplanen ska inkludera och säkerställa synligheten i samtliga samverkande kommuner. Under 2017-2018 ska kommunikationsplanen prövas, utvecklas och implementeras i verksamheten.

Överförmyndarnämnden Mitt avser att under 2018 förenkla för intresserade personer att anmäla sig och delta på informationsträffar, bland annat genom e-tjänster.

Överförmyndarnämnden Mitt ska se över och ta fram rutiner och utbildning för att bättre förbereda presumtiva ställföreträdare inför ett åtagande av ett första ärende.

Under 2017 kommer överförmyndarnämnden samla in befintliga ställföreträdares kompetenser och föra in dem i verksamhetssystemet, Wärnas kompetensmodul. Genom användningen av verksamhetssystemet kommer matchningen förbättras och effektiviseras.

Överförmyndarnämnden Mitts arbete med huvudområdet kommer att leda till att verksamheten kan fånga upp personer som är intresserade att åta sig uppdrag som ställföreträdare samt erbjuda adekvat utbildning inför uppdraget exempelvis genom en e-utbildning. Arbetet ska leda till ökad tillgång på lämpliga ställföreträdare samt höja statusen och förtroendet för ställföreträdare. Arbetet ska vidare resultera i en snabbare rekryteringsprocess och på så sätt säkerställa att huvudmän inte riskerar rättsförlust på grund av lång handläggningstid.

## **Utbildning av ställföreträdare**

Huvudområdet *Utbildning för ställföreträdare* syftar till att de personer som överförmyndarnämnden Mitt utövar tillsyn över ska ha bästa möjliga förutsättningar att utföra sitt uppdrag att bevaka huvudmannens intressen. Huvudområdet syftar vidare till att säkerställa att Överförmyndarnämnden Mitt följer lagstiftarens utbildningskrav.

Överförmyndarnämnden Mitt ska se över, utveckla och uppdatera utbildningsmaterial som är relevant och ändamålsenligt för hela överförmyndarnämndens verksamhetsområde, d.v.s. alla de uppdrag som överförmyndaren utövar tillsyn i. Under 2017-2018 kommer Överförmyndarnämnden Mitt att ta kontakt med andra samhällsinstanser, såsom Skatteverket, Försäkringskassan, Kronofogden, Socialtjänsten, Länsstyrelsen, för att undersöka möjligheterna till utbildningssamverkan och erbjuda utbildningar som är meningsfulla för ställföreträdarna.

Överförmyndarnämnden Mitt ska 2017-2018 arbeta med att ta fram varaktiga och effektiva rutiner för utbildningsinsatser som ska inkludera samtliga samverkande kommuner.

2017-2018 ska Överförmyndarnämnden Mitt erbjuda utbildning till ställföreträdare för att kunna redovisa sin årsräkning digitalt.

Förbättrade förutsättningar för ställföreträdare genom utbildning kommer att resultera i att Överförmyndarnämnden Mitt får bättre förutsättningar att erbjuda service och stöd som tillsynsmyndighet samt att i tillsynsuppdraget kvalitetssäkra det stöd som ställföreträdarna ger till huvudmännen. Åtgärderna kommer att öka rättsäkerheten för huvudmännen och ställföreträdarna. Vidare kommer åtgärderna resultera i att ansökningar och redovisningar har rätt underlag och i större omfattning är kompletta vilket i sin tur leder till en snabbare handläggning.

## **Digitalisering och e-tjänster**

Huvudområde *Digitalisering och e-tjänster* avser att förenkla, effektivisera samt erbjuda bättre service till främst befintliga ställföreträdare.

Huvudområdet består av delområdena E-Wärna och övriga e-tjänster.

Införande av E-Wärna möjliggör för Överförmyndarnämnden Mitt att ställföreträdare kan lämna in sin redovisning digitalt. Under 2017 kommer ett inköp av systemet ske och utbildningsinsatser av personal och en pilotgrupp av ställföreträdare kommer att genomföras. 2018 ska en löpande utbildning ske av nya ställföreträdare och samtliga ställföreträdare erbjudas utbildning inför årsskiftet 2018-2019

### **Övriga e-tjänster**

I dagsläget finns det överförmyndare som använder e-tjänster för att erbjuda bättre service samt underlätta handläggningen. Överförmyndarnämnden Mitt ska under 2018 kartlägga vilka e-tjänster som finns och kan implementeras samt vilka e-tjänster som kan vara aktuella att utveckla. E-tjänster som är aktuella är exempelvis ansökningar om överförmyndaren samtycke såsom begäran av uttag från spärrat konto, begäran om entledigande, förvaltarfrihetsbevis, etc. Huvudområdet kommer att öka Överförmyndarnämnden Mitt kostnader 2017-2018 avseende inköp system, utbildning samt konsultarvode. Under 2019 kommer Överförmyndarnämndens kostnader minska främst genom minskade handlägningskostnader, material och portokostnader.

## **Personal**

Huvudområde *Personal* avser att säkerställa och stimulera kompetens, utveckling, rättsäkerhet och effektivitet i verksamheten. Huvudområdet syftar vidare till att Överförmyndarkontoret når målet att vara en aktiv och attraktiv arbetsplats med låg sjukfrånvaro.

Under 2017-2018 kommer utbildningsinsatser genomföras för att höja kompetensen ytterligare. Arbetet rörande processer och rutiner ska ske löpande under 2017-2018.

Huvudområdet kommer att medföra ökade kostnader 2017-2018 gällande inköp av inventarier, utbildningskostnader samt interna och externa köp av tjänster.

Under 2019 kommer Överförmyndarnämnden Mitts kostnader att minska främst genom effektivare handläggning och minskad sjukfrånvaro.

Arbetet med huvudområdet kommer att medföra ökad rättsäkerhet, bättre service och stöd till ställföreträdare, huvudmän och interna och externa parter samt kommuninvånare.

## **Hållbarhet**

Huvudområde *Hållbarhet* syftar till att säkerställa att handlingsplanens aktiviteter 2017-2018 ger en ökad hållbar effektivitet och kvalité över tid.

Överförmyndarnämnden Mitt ska under 2017 arbeta igenom verksamhetens mål, både långsiktiga och övergripande mål samt kortsiktiga mål som kan följas upp mer regelbundet.

Genom omvärldsbevakning, samt att genom att mäta verksamheten kan Överförmyndarnämnden Mitt ta fram användbara, rättssäkra samt uppföljningsbara nyckeltal som visar på måloppfyllelse av Överförmyndarnämndens Mitts mål.

Huvudområdet *Hållbarhet* innebär att skapa rutiner för uppföljning samt åtgärdsplaner vid negativa avvikelser.

## **Uppföljning**

Uppföljning av huvudområdena ska ske första gången i december 2017 och sedan kvartalsvis enligt Överförmyndarnämndens Mitt beslut.

I samband med ägarsamråden ska de samverkande kommunerna få information om arbetet enligt handlingsplanen.

Bilaga: Handlingsplan tabell

Huvudområde	Delområde	Åtgärd/aktivitet	Start	Slut	Tkr	Förväntad effekt
Verksamhetsåtgärder	Kundförluster	genomgång av akter, gamla och nya ärenden	Q 3 2017	Q 3 2018		Ordning i akter. Ordning i ekonomi.
	Ekonomistöd	Utbildning	Q 4 2017	Q 2 2018		
	Stöd från servicecenter	Köp i stället för egen personal	Q 3 2017	Q 3 2018		
	Rätta till tidigare felaktig handläggning	Genomgång av akter		Q 4 2018		
<b>Summa huvudområde Verksamhetsåtgärder</b>					-300	
Rekrytering	Informationsmaterial	Inventering samt ta fram/uppdatera material	Q 4 2017	Q 2 2018		Effektiva rekryteringsmetoder. Ökad tillgänglighet. En bank av kompetenta och lämpliga ställföreträdare. Nöjdare ställföreträdare och huvudmän. Kortare handläggningstider. Ökad rättsäkerhet
	Informationsträffar	sammankomster, annonsering mm	Q 4 2017	Q 3 2018		
	Ta emot intresseanmälan	Ta fram e-tjänster	Q 1 2018	Q 3 2018		
	Effektivisera matchning hm och stf	Kompetensmodulen Wärna	Q 4 2017	Q 1 2018		
<b>Summa huvudområde Rekrytering</b>					-200	
Utbildning	Utbildningsmaterial	Inventering samt ta fram/uppdatera material	Q 4 2017	Q 4 2018		Effektivare handläggning. Effektivare och mer ändamålsenlig tillsyn. Rättsäkerhet för hm och stf. Attraktivare att åta sig ett uppdrag som stf.
	E-utbildning	Skapa utbildning för ställföreträdare	Q 4 2017	Q 4 2018		
<b>Summa huvudområde Utbildning</b>					-50	
E-tjänster	E-Wärna	Inköp av system samt utbildning	Q 4 2017	Q 4 2018		Bättre service till stf och medborgare. Ökad tillgänglighet. Effektivare handläggning. Minskade kostnader material. Attraktivare att åta sig ett uppdrag som stf.
	E-Wärna	Utbilda pilotgrupp av stf	Q 4 2017	Q 4 2017		
	E-Wärna	Erbjuda och utbilda stf	Q 4 2018	Q 4 2018		
	E-tjänster	Förvaltarfrihetsbevis Uttag spärrat konto	Q 1 2018	Q 4 2018		
<b>Summa huvudområde E-tjänster</b>					-300	
Personal	Arbetsmiljö	Inventarier	Q 4 2017	Q 2 2018		Rättsäker, effektiv handläggning. Attraktiv arbetsplats. Låg sjukfrånvaro. Bättre service till medborgarna. Attraktivare att åta sig ett uppdrag som stf.
	Kompetenshöjning	Utbildning	Q 4 2017	Q 4 2018		
	Rutiner och processer		Q 4 2017	Q 4 2018		
	Material		Q 1 2018	Q 4 2018		
<b>Summa huvudområde Personal</b>					-150	
Hållbarhet	Nyckeltal och mätbarhet	Omvärldsbevakning, mäta verksamheten	Q 2 2017	Q 3 2018		Effektiv och ändamålsenlig uppföljning. Ökad kontroll av verksamheten.
		Verksamhetsmål	Q 4 2017	Q 4 2017		
		Verksamhetsplan	Q 4 2017	Q 1 2018		
<b>Summa huvudområde Hållbarhet</b>						
<b>Summa ökade kostnader</b>					€1000	