

Umsögn

Viðtakandi: Velferðarráð
Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: *Umsögn um tillögu áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um að umsóknarferli um fjárhagsaðstoð verði einfaldað.*

Forsaga:

Á fundi borgarráðs þann 14. mars 2019 var lögð fram svohljóðandi tillaga frá Flokki fólksins:

Umsóknarferli um fjárhagsaðstoð er óþarflega flókið í Reykjavík. Fyrst skal nefna að ekki eiga allir skilríki með mynd sem framvísa á þegar sótt er um og í þeim tilfellum þyrfti að finna aðra leið til staðfestingar að viðkomandi er sá sem hann segist vera. Þau gögn sem umsækjanda ber að reiða fram eru líka óþarflega ítarlegar t.d. upplýsingar um skráningu í nám og eða upplýsingar um greiðslur t.d. frá sjúkrasjóðnum eru dæmi um upplýsingar sem mættu e.t.v. missa sín. Markmiðið ætti ávallt að vera að fá minnstu upplýsingar og unnt er að komast af með í slíkri umsókn. Sjálfsagt er að fá leyfi hjá viðkomanda að aflað verði upplýsinga um skráningu hans í nám við lánshæfar menntastofnanir, sbr. ákvæði 15. gr. reglnanna. Hafa skal í huga að mörgum reynist það afar erfitt að þurfa að sækja um fjárhagsaðstoð. Sumir upplifa það mjög niðurlægjandi og því er óþarfi að flækja þetta ferli meira en þörf er á. Borgarfulltrúi Flokks fólksins leggur til að farið verði markvisst í að einfalda þetta ferli. Gæta þarf meðalhófs þegar kemur að öflun gagna og upplýsinga og almennt að reyna að gera fólki þetta ferli eins auðvelt og hægt er með því að einfalda það eins og frekast er unnt.

Vísað til meðferðar velferðarráðs.

Greinargerð:

Á fundi velferðarráðs 21. september 2017 og borgarráðs 12. október s.á. var samþykkt tillaga um fjármagn vegna rafvæðingar umsókna á velferðarsviði. Í minnisblaði með tillögunni kom eftirfarandi m.a. fram: „*Rafræn þjónustumiðstöð og velferðarsvið hafa nú hafið ferli til að rafvæða u.þ.b. 20 umsóknir. Ljóst er að áður en hægt er að hefjast handa við þá tæknivinnu sem til þarf er nauðsynlegt að fram fari undirbúningsvinna við kortlagningu og greiningu verkferla. Til að ná fram sem mestri hagræðingu stendur til að endurskoða alla verkferla í þeim tilgangi að einfalda og stytta umsóknarferlið, gera það skilvirkara þannig að það bæti þjónustu sviðsins til muna.*

Ákveðið hefur verið að í stað þess að rafvæða alla 20 umsóknarferlana í einu stóru útboði verði ferlinu skipt upp í áfanga, sem gefur möguleika á að endurmeta og laga eftir þörfum það sem best hentar“.

Í samræmi við framangreint var rafvæðingu umsóknar um fjárhagsaðstoð forgangsraðað og ákveðið að endurskoða allt umsóknarferlið út frá notendamiðaðri hönnun. Í kjölfarið fór fram stefnumótunarferli þar sem starfsmenn og notendur fengu tækifæri til að móta nýtt ferli. Í desember á síðasta ári var svo fyrirtækið Kolibrí ráðið til að útfæra rafrænt umsóknarferli en samhliða þeirri vinnu fer fram heildarendurskoðun á reglum um fjárhagsaðstoð frá Reykjavíkurborg. Verkið er unnið í sprettum eftir svo kallaðri „agile“-hugmyndafræði og er áætlað að því ljúki í júní á þessu ári. Verkefnateymið sem vinnur að endurskoðun reglnanna vinnur á grundvelli notendamiðaðrar hönnunar og hefur að leiðarljósi þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Markmiðið er að umsókn um fjárhagsaðstoð verði afgreidd innan 24 klst. og að umsækjandi veiti starfsmönnum Reykjavíkurborgar heimild til að afla gagna rafrænt. Notendum verði því spöruð spörin og ættu að upplifa mikið hagræði.

Á næstu dögum mun aðgangur að rafrænni umsókn fjárhagsaðstoðar settur á netið til prufu. Áfram verður hægt að sækja um með skriflegum hætti. Þess ber þó að geta að samkvæmt núgildandi ferli er meðalhófs ávallt gætt þegar kemur að öflun upplýsinga og gagna og umsækjendum veitt aðstoð við öflun þeirra.

Niðurstaða:

Tillaga af svipuðum meiði og tillaga Flokks fólksins var samþykkt í borgarráði í október 2016. Starfsmenn velferðarsviðs og Rafrænnar þjónustumiðstöðvar hafa unnið ötullega eftir tillögunni og nú hyllir undir lok þeirrar vinnu. Ráðgert er að í júní á þessu ári verði endurskoðun umsóknarferlis fjárhagsaðstoðar lokið og að íbúar Reykjavíkurborgar muni upplifa mun einfaldara ferli, hvort sem sótt er um með rafrænum eða skriflegum hætti.