

Årsberättelse 2019

Överförmyndarnämnden.

Beslutad av Överförmyndarnämnden, den 11 februari 2020, § 26



Innehåll

1. Förslag till beslut.....	3
2. Verksamhetschefens bedömning och analys	4
2.1 Verksamhetschefens analys av verksamhetens resultat	4
2.2 Framåtblick.....	4
3. Sammanfattande iakttagelser.....	6
4. Nämndens bidrag till utveckling inom kommunens verksamhetsmål	9
4.1 Mål inom Hållbar tillväxt.....	10
4.2 Mål inom Människors egenmakt.....	17
4.3 Mål inom Barn och ungas behov.	21
4.4 Mål inom Trygg välfärd.	23
5. Analysunderlag – ekonomi.....	24
6. Övriga åtaganden.....	30
7. Fem år i sammandrag.....	32
8. Bilagor.....	34
Bilaga 1 Begreppsförklaringar	34

1. Förslag till beslut

Denna årsberättelse utgår från de verksamhetsmål och uppdrag som grundas på tidigare Övergripande strategier och budget. Framöver gäller ny styrmodell i Örebro kommun och kommande delårsrapporter och årsberättelser kommer därför att ha ett annat upplägg än denna. I Överförmyndarnämndens Årsberättelse 2019 utvärderas hur nämnden bidragit under året till utveckling inom målen som funnits under målområdena *Hållbar tillväxt*, *Människors egenmakt* samt *Barn och ungas behov*.

Överförmyndarkansliets förslag till Överförmyndarnämnden

1. Överförmyndarnämnden fastställer Årsberättelse 2019.
2. Årsberättelsen överlämnas till programnämnd Social välfärd för vidare hantering.

2. Verksamhetschefens bedömning och analys

2.1 Verksamhetschefens analys av verksamhetens resultat

Nämndens uppföljning är fokuserad på avvikelserapportering, vilket är i linje med den tillsynsstyrning som kommunen tillämpar. Beskrivningar av goda resultat hålls korta eller utelämnas för att ge utrymme för att beskriva de områden där ytterligare förbättringar bör ske.

Överförmyndarnämnden bidrar till utveckling inom kommunens verksamhetsmål men begränsas i och med sin ”litenhet” när det gäller att genomföra uppdrag och aktiviteter inom verksamhetsmålen. Sårbarheten i att vara ett numerärt litet kansli gör det svårt att hinna med alla utvecklingsuppdrag och fortfarande hålla hög kvalitet i grunduppdraget och ha en bra arbetsmiljö. I dessa lägen behöver nämnd och kansli prioritera vilket gör att hur angeläget ett uppdrag än må vara, så kanske det inte kan genomföras, vilket är fallet med genusanalys enligt genderbudget-metoden.

Antalet komplexa ärenden fortsätter att öka vilket har medfört fler förvaltarskap men även de rättsliga prövningarna och antalet byten av ställföreträdare har ökat. Den här trenden påverkar verksamheten då ärendena är mycket tids- och resurskrävande.

Överförmyndarnämndens enskilt mest prioriterade område, utöver grunduppdragen, har de senaste åren varit digitalisering. Överförmyndarnämnden är pilot för RPA-lösning och resultatet är därmed av stor vikt för hela kommunens digitala resa. Med andra ord är tidplanen avgörande för fler verksamheter, inte bara för Överförmyndarnämnden.

Ett annat prioriterat område är att nå en förbättrad arbetsmiljö. De åtgärder som vidtagits har tyvärr inte haft tillräcklig effekt.

Nämnden prognostiserar en budget i balans. Noteras bör dock att oerhört lite behöver inträffa då budgeten numerärt till stor del består av arvoden från huvudmännen. Om dessa intäkter sjunker behöver budgetramen öka för att nämnden ska klara en ekonomi i balans.

2.2 Framåtblick

Överförmyndarkansliet fick vid årsskiftet 2019/2020 en ny verksamhetschef, Susanne Bergström, när tidigare chef Ann-Catrin Svantes Ohlson lämnade verksamheten för annat uppdrag inom kommunen. Den nya verksamhetschefen behöver skaffa sig kunskap om verksamheten, verksamhetsområdet och inte minst lagstiftningen. Tack vare mångårig erfarenhet från socialtjänstområdet, i synnerhet individ- och familjeomsorgen, kan verksamhetschefen till nämnd och kansli tillföra kunskap och perspektiv kring de huvudmän som flera gånger är målgrupper som återfinns inom övriga socialtjänstområdet.

Nämnden ska vara en attraktiv uppdragsgivare, vilket både handlar om att matcha rätt ställföreträdare till huvudmännen, och stödja ställföreträdarna genom t ex tillgänglighet och utbildning. Under våren 2020 kommer nämnd och kansli att påbörja ett kvalitets- och utvecklingsarbete som har sin bäring på 2020 års verksamhetsplan. Ett arbete har påbörjats med att hitta rätt väg och form för hur verksamheten tillsammans med ställföreträdare kan

förbättra deras möjligheter till att utföra sina uppdrag och samtidigt utveckla den egna verksamheten.

Under 2020 ska nämnd och kansli påbörja arbetet med att utveckla samverkan, i de processer där det är möjligt och rimligt kring målgrupperna, med aktörer från det civila samhället, banker, andra kommunala verksamheter men även med andra myndigheter utanför kommunens organisationsgränser.

Det är viktigt att nämnden, medarbetarna och den nya verksamhetschefen fortsätter att diskutera metoder för bra arbetsmiljö.

För att klara grunduppgifterna behöver verksamheten fortsatt digitalt utvecklas för att både förenkla kansliets arbete men inte minst för att kunna bibehålla ställföreträdares fortsatta engagemang till nytta för huvudmännen. God arbetsmiljö, engagerade och kompetenta medarbetare och en fortsatt adekvat bemanning är en förutsättning för att motsvara en kvalitativ och rättssäker överförmyndare. Detta är alla viktiga förutsättningar för att kunna hålla en fortsatt hög kvalitet i grunduppgifterna, klara kraven i förvaltningslagen och att fortsatt utveckla verksamheten från analogt till en digitalt utvecklad verksamhet.

En del i verksamhetsutvecklingen och det systematiska kvalitetsarbetet blir att kartlägga nämndens processer, en annan del är att utveckla och förbättra nämndens uppföljning och prognoser.

3. Sammanfattande iakttagelser

Nedan sammanfattas nämndens bidrag till utveckling inom de av kommunens verksamhetsmål som är aktuella för nämnden d.v.s. där nämnden tilldelats indikatorer och/eller utvecklingsuppdrag. Nämnden redovisar också i vilken utsträckning åtagandet att bidra till utveckling inom kommunens verksamhetsmål är uppfyllt; helt, i hög utsträckning eller delvis, och en kort lista över positiva iakttagelser och förbättringsområden inom målet.

Aktuella mål för Överförmyndarnämnden	Nämndens bedömning är att åtagandet är uppfyllt	Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
Tillgänglighet/digitalisering	i hög utsträckning	<ul style="list-style-type: none"> • Ytterligare steg har tagits i digitaliseringsutvecklingen. • Ställföreträdarnas delaktighet är stödjande i digitaliseringsarbetet. • Lyckade tester som leder till att RPA-funktion för en av e-tjänsterna lanseras i januari 2020. • 	<ul style="list-style-type: none"> • På grund av begränsade resurser går inte utvecklingen lika snabbt som nämnden och kansliet önskar. • För att kunna följa planen och för att digitaliseringsutvecklingen ska kunna vara effektiv behöver nödvändiga beslut fattas och kommuniceras snabbare än vad som hittills gjorts. • En tydligare resurstillsättning av stödresurser hade främjat digitaliseringsutvecklingen. • Det krävs RPA-funktion för fler e-tjänster för att få full effektivitet. •
Attraktiv arbetsgivare	delvis	<ul style="list-style-type: none"> • Tätare avstämningar och aktiviteter har genomförts med syftet att nå en bättre arbetsmiljö. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diskussion krävs om hur arbetsmiljön kan bli bättre och vilka verktyg som är lämpliga i det arbetet.
Långsiktig och hållbar ekonomi	i hög utsträckning	<ul style="list-style-type: none"> • RPA-kartläggning påbörjad som ett led i Överförmyndarnämndens satsning på digital utveckling 	<ul style="list-style-type: none"> • Det är en stor utmaning för nämnd och kansli att hantera de mest komplexa ärendena.

Aktuella mål för Överförmyndarnämnden	Nämndens bedömning är att åtagandet är uppfyllt	Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
		<ul style="list-style-type: none"> • Digitaliseringsprojekt för effektivare administration pågår. • Åtgärder har inletts kring införande av digitalt mentorskap. • Utredning gjord av Programnämnd social välfärd gällande förvaltarenhet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Det behöver utvecklas former för ytterligare verksamhetsutveckling och systematiskt kvalitetsarbete. • Det behövs en utvecklad och förbättrad prognosmodell och uppföljning.
Medborgarnas inflytande och påverkan	delvis	<ul style="list-style-type: none"> • Fortsatta dialoger med referensgrupp av ställföreträdare och övriga ställföreträdare bidrar på ett värdefullt sätt till verksamhetsutvecklingen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nämnd och kansli behöver hitta rätt form och väg för hur förutsättningarna för ställföreträdarnas uppdrag kan förbättras.
Jämlika livsvillkor	delvis	<ul style="list-style-type: none"> • Arbetet fortsätter med att ge stöd till ställföreträdare så att de kan ge bra stöd till sina huvudmän och på så sätt kompensera för ojämlika livsvillkor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enkätundersökning har inte kunnat genomföras. • Nämnd och kansli behöver hitta rätt form och väg för hur förutsättningarna för ställföreträdarnas uppdrag kan förbättras.
Respekt för lika värde och mänskliga rättigheter	delvis	<ul style="list-style-type: none"> • Översyn av olika dokument görs för att säkerställa att blanketter och skriftliga informationer är neutrala utifrån diskrimineringsgrunderna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Då det inte har gjorts någon genusanalys sedan 2015 har inga beslut om förändringar i verksamhet eller arbetsätt tagits. • Det har inte kunnat göras någon genusanalys under året.

Aktuella mål för Överförmyndarnämnden	Nämndens bedömning är att åtagandet är uppfyllt	Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
Kompensation för barns ojämlika uppväxtvillkor	delvis	<ul style="list-style-type: none">• Åtgärder har vidtagits som förhoppningsvis ger säkrad kvalitet i stödet till barn och unga huvudmän.<ul style="list-style-type: none">○ Teambaserat arbetssätt där ett team särskilt riktas för barnärenden.○ Särskilt riktad information till föräldrar.○ Nätverk med överförmyndare i frågan	<ul style="list-style-type: none">• En stabil personalgrupp är viktig för att få effekt på det teambaserade arbetssättet.

4. Nämndens bidrag till utveckling inom kommunens verksamhetsmål

Överförmyndarnämnden har ansvar för att inom sitt verksamhetsområde

- säkerställa att verksamhetsuppdraget enligt nämndreglementet utförs
- arbeta med en systematisk verksamhetsutveckling av kommunens verksamhet och
- upprätthålla god ekonomisk hushållning.

Detta ska utföras i enlighet med den värdegrund och de principer som Övergripande strategier och budget förmedlar. God ekonomisk hushållning säkerställs huvudsakligen i verksamhetsuppdraget och uppnås om nämnden utför sin verksamhet väl, kan betala för den och inte skjuter över betalningsansvaret på framtiden. För att uppnå god ekonomisk hushållning krävs också en god planering av varje nämnds resurser.

I kapitel 4 sammanfattas uppföljningen av det åtagande nämnden har för att bidra till utveckling inom de för nämnden aktuella verksamhetsmålen. Överförmyndarnämndens åtagande består av verksamhetsuppdraget enligt reglementet, utvecklingsuppdrag med utgångspunkt i ÖSB samt att redovisa indikatorer för att följa upp utvecklingen inom kommunens verksamhetsmål.

Nämndernas uppföljning är fokuserad på avvikelserapportering, vilket är i linje med den tillitsstyrning som kommunen tillämpar. Beskrivningar av goda resultat hålls korta eller utelämnas för att ge utrymme för att beskriva de områden där ytterligare förbättringar bör ske.

Inom varje mål redogör nämnden för:

- en bedömning av om nämndens åtagande är uppfyllt helt, i hög utsträckning eller delvis och en kort lista av Positiva iakttagelser och Förbättringsområden inom målet.
- utfall för indikatorer. Indikatorerna ska signalera i vilken utsträckning nämnden bidrar till målinriktad utveckling och ett säkrat verksamhetsuppdrag.
- en sammanfattande analys av nämndens bidrag till utvecklingen inom kommunens verksamhetsmål. Analysen har sin utgångspunkt i medborgarperspektivet och framhåller vilka effekter medborgarna kan förvänta sig, och vilka orsaker vi ser till att vi inte når önskade resultat där så är fallet. Här beskrivs också planerad och önskad utveckling.

4.1 Mål inom Hållbar tillväxt

Ur ÖSB 2019: Örebro kommun ska verka för både tillväxt och minskad klimatpåverkan. Den hållbara tillväxten är central för att klara kommunens utmaningar idag och imorgon. Örebro ska vara en kommun som anstränger sig för att företag ska kunna etablera sig, växa och utvecklas inom kommunen. Goda kommunikationer är en förutsättning för en fungerande vardag.

Bedömningen är att Överförmyndarnämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om tillgänglighet/digitalisering i hög utsträckning är uppfyllt, och ser följande:

Mål: Det ska vara enkelt för medborgare och företag att få kontakt med kommunen och utbudet av e-tjänster ska öka.

Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
<ul style="list-style-type: none"> • Ytterligare steg har tagits i digitaliseringsutvecklingen. • Ställföreträdarnas delaktighet är stödjande i digitaliseringsarbetet. • Lyckade tester som leder till att RPA-funktion för en av e-tjänsterna lanseras i januari 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • På grund av begränsade resurser går inte utvecklingen lika snabbt som nämnden och kansliet önskar. • För att kunna följa planen och för att digitaliseringsutvecklingen ska kunna vara effektiv behöver nödvändiga beslut fattas och kommuniceras snabbare än vad som hittills gjorts. • En tydligare resurstillsättning av stödresurser hade främjat digitaliseringsutvecklingen. • Det krävs RPA-funktion för fler e-tjänster för att få full effektivitet.

Sammanfattande analys av bidraget till utveckling inom målet om tillgänglighet/digitalisering

Under senhösten kom ett delbeslut om finansiering för fortsatt projektarbete. Delbeslutet gäller arbetet med att koppla samman e-tjänster med verksamhetssystemet Wärna Go (RPA). Sammankopplingen kommer att innebära en väsentligt mindre handpåläggning och en snabbare och säkrare registrering av ärenden och handlingar. I januari 2020 är RPA i bruk för en av e-tjänsterna. Förhoppningen är nu att det finns utrymme att fullfölja utvecklingen och koppla på en RPA-funktion för resterande befintliga e-tjänster samt att kunna fortsätta utveckla nya e-tjänster som också ska kopplas till RPA-funktion. Första när samtliga e-tjänster är kopplade till RPA-funktionen kommer det att märkas skillnad i effektivitet. Nästa steg är att hitta en lämplig plattform för att etablera en säker tvåvägskommunikation med ställföreträdarna. Detta kommer samlad att leda till förbättrad digital tillgänglighet för ställföreträdarna samt en effektivare handläggning på kansliet.

Tidigare har en utvärderingsenkät genomförts där ställföreträdare tillfrågades om hur de bl.a. uppfattar de lanserade e-tjänsterna och vad som är viktigt för dem i sina uppdrag. Som fortsättning har en referensgrupp med ställföreträdare skapats för att de ska vara delaktiga i utvecklandet av e-tjänsterna. Träffar har genomförts under 2019 som bidragit till att utvecklingen sker i samförstånd med och i ställföreträdarnas intresse. Att göra ställföreträdarna delaktiga i utvecklingen främjar möjligheterna i arbetet med att söka,

finna och behålla uppdragstagare. Referensgruppens bidrag är viktigt för att kunna forma stödet så att man kan bibehålla ställföreträdarnas engagemang.

Överförmyndarnämnden är tillsammans med Vuxam (Försörjningsstöd) pilot för RPA-lösning¹ och resultatet är därmed av stor vikt för hela kommunens digitala resa. Med andra ord är tidplanen avgörande för fler verksamheter, inte bara för Överförmyndarnämnden. Inför 2020 är projektet försenat med 6-12 månader, vilket gör att de tänkta samordningsvinsterna bland personalresurserna uteblir och arbetsmiljön påverkas. Förseningen innebär således en utebliven ekonomisk effekt, då digitaliseringen är den främsta långsiktiga åtgärden för att uppnå en ekonomi i balans och bidra till hållbar utveckling.

Följande är viktigt framöver för att kunna genomföra uppdrag och nå målet:

- Intensifiera den fortsatta digitaliseringsutvecklingen och följa planen som finns för detta.
- Fortsätta arbetet med att göra ställföreträdare delaktiga i digitaliseringsutvecklingen.
- Sätta av tid till processkartläggning samt att utveckla rutiner och andra styrdokument för ett samlat kvalitetsledningssystem.
- Engagera kansliets personal i den ”kulturresa” som krävs för att kunna anpassa arbetssätt till de digitala förutsättningarna, det vill säga hitta en gemensam arbetsordning.
- Att scanna handlingar så att verksamheten blir digital och kan utveckla ett e-arkiv.

Med tanke på att nämnd och kansli ägnar fortsatt stor arbetsinsats till digitaliseringsutvecklingen och att denna visar vissa önskade effekter, om än inte helt och hållet, görs bedömningen nämnden under året bidrar till utveckling inom målet om tillgänglighet/digitalisering *i hög utsträckning*.

¹ RPA är en koppling mellan verksamhetssystem och Abou som är programmet för att hantera inkomna handlingar via e-tjänst.

Mål: Örebro kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare.

Bedömningen är att Överförmyndarnämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om attraktiv arbetsgivare delvis är uppfyllt, och ser följande:

Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
<ul style="list-style-type: none"> Tätare avstämningar och aktiviteter har genomförts med syftet att nå en bättre arbetsmiljö. 	<ul style="list-style-type: none"> Diskussion krävs om hur arbetsmiljön kan bli bättre och vilka verktyg som är lämpliga i det arbetet.

Måluppfyllelse för indikatorer

PN/ DN*	Indikatorer	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2019
PN	Andel enheter med HME*-värde på minst 78, *Hållbart medarbetarengagemang KSF	0 %	0 %	0 %	100 %
DN	Kansliets HME-värde	70	63	62	78
PN	Anställningstrygghetsindex	67,3	64,9	63,9	Öka
PN	Andel chefer med 10 - 30 medarbetare, procent	100 %	100 %	100 %	100 %

Kommentarer till indikatorernas utfall

Målet för anställningstrygghetsindex var att det skulle öka jämfört med föregående år. Indexet visar snarare på en minskning under de senaste åren. Den största förklaringen till detta är att antalet visstidsanställda under de senaste åren har ökat i jämförelse med de tillsvidareanställda, p.g.a. flera föräldradigheter och önskan om att arbeta deltid. All personal med tillsvidare tjänst har en hundra procentig anställning, men en del av dem har själva valt, och chefen har möjliggjort, att av olika anledningar gå ner i tid. Periodvis behöver kansliet därför ha hjälp av timanställda. Under 2019 har det varit en viss överanställning för att arbetsmiljön och handläggningen har krävt den förstärkningen. Detta påverkar indikatorn negativt, utan att det behöver upplevas negativt för personalen. Därför upplevs anställningstrygghetsindex som ett trubbigt mått. Det finns anledning att i budgetarbetet inför 2020 diskutera om indikatorns målvärde ska ändras från "öka" till "i nivå".

Kansliets HME-värde har sjunkit de senaste åren. Mer om detta i sammanfattande analysen nedan.

Sammanfattande analys av bidraget till utveckling inom målet om attraktiv arbetsgivare

Nämnd och kansli har uppdraget att fortsätta med aktiviteter syftande till att främja en god arbetsmiljö och har under året gjort följande:

- Personalen har haft föreläsningar om stress och har jobbat med så kallad hälsobalans.
- Som komplement till den månatliga avstämningar, har personalen veckovisa avstämningar med självskattning av den egna arbetsmiljön och upplevd arbetsbelastning.
- Numera använder kansliet sig av Teams (office365) som en kommunikationsplattform för transparens och tydlighet.
- Under hösten påbörjades arbetet med att utveckla processer och styrdokument.

Sedan våren 2018 har arbetsmiljön följts upp tätare än förut, genom en månatlig arbetsmiljöavstämning i enkätform till de anställda. Syftet var att med tätare intervall få

kunskap om hur personalen upplever sin arbetsmiljö. Ett utvecklingsbehov som framkommit i arbetsmiljöenkäterna är att få till en bättre dialog i personalgruppen och med chefen. Verksamhetschef och kansliets medarbetare behöver diskutera och fundera över hur arbetsmiljön kan förbättras och med hjälp av HR-avdelningen komma fram till vilka verktyg som bör användas i det arbetet.

Kansli och nämnd har upplevt en fortsatt bristen på kontinuitet bland stödresurserna. Även på kansliet har det varit relativt hög personalrörlighet. Tillsammans påverkar detta nämndens möjligheter att genomföra vissa utvecklingsuppdrag. Den höga personalrörligheten påverkar arbetsmiljön och försvårar möjligheterna att förbättra densamma.

Nämnd och kansli arbetar på olika sätt för att kunna frigöra tid och minska den upplevda höga arbetsbelastningen. Detta gör dels genom ovan nämnda åtgärder men också genom digitalisering och automatisering. Framgångar i och effekter av digitaliseringsutvecklingen är viktiga för att kunna ställa om arbetsätten. Att ställa om arbetsätt utifrån digitala förutsättningar är dock något nytt och delvis främmande och som kan sägas innebära en ”kulturrese”. Omställningen och automatiseringen av vissa arbetsuppgifter bidrar på ett positivt till målet om att vara en attraktiv arbetsgivare.

Nämnd och kansli har under de senaste åren sett utvecklingen med en förskjutning i målgrupp. Det har medfört fler byten av ställföreträdare i ärenden av mer komplex karaktär där det varit svårt att tillsätta en ny ställföreträdare som matchar huvudmannens behov. Även detta påverkar arbetsmiljön genom en större mängd hantering, komplexitet och svårigheter att tillgodose behov.

Under 2019 genomfördes, inom ramen för tillsyn av internkontroll, en granskning kopplad till arbetsmiljön². I tillsynsrapporten gavs ett antal förslag till åtgärder med anledning av resultatet, bl.a. att det görs en handlingsplan med åtgärder utifrån medarbetarenkät och att psykosocial skydds rond bör genomföras.

Följande är viktigt framöver för att kunna genomföra uppdrag och nå målet:

- Diskussion mellan chef och medarbetare om *hur* arbetsmiljön kan bli bättre.
- Ha en fortsatt adekvat bemanning på kansliet och få kontinuitet på kansliet och bland stödresurserna från Kommunstyrelseförvaltningen
- Kartlägga processer samt se över rutiner och andra styrdokument för ett samlat kvalitetsledningssystem för att främja tydligheten i handläggningen.
- Åtgärder utifrån andra uppdrag inom andra mål, se t ex under målet *Örebro kommuns ekonomi ska vara långsiktig och hållbar*, t ex åtgärder som på sikt minskar antalet byten av ställföreträdare, vilket i sin tur minskar trycket på handläggarna.
- Automatiseringen är viktig att åstadkomma för att minska mängden arbetsuppgifter och därigenom öka attraktiviteten för arbetsplatsen.

Den upplevda arbetsbelastningen och arbetsmiljön är anledningen till bedömningen att nämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om attraktiv arbetsgivare *delvis* är uppfyllt.

² Tillsynsrapport 2019, Rutin gällande det systematiska arbetsmiljöarbetet med fokus på den psykosociala arbetsmiljön, sid 10-13, ÖN 194/2019.

Mål: Örebro kommuns ekonomi ska vara långsiktig och hållbar.

Fördjupad information om ekonomi finns i kapitel 5, Analysunderlag, ekonomi.

Bedömningen är att Överförmyndarnämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om långsiktig och hållbar ekonomi i hög utsträckning är uppfyllt, och ser följande:

Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
<ul style="list-style-type: none"> • RPA-kartläggning påbörjad som ett led i Överförmyndarnämndens satsning på digital utveckling • Digitaliseringsprojekt för effektivare administration pågår. • Åtgärder har inletts kring införande av digitalt mentorskap. • Utredning gjord av Programnämnd social välfärd gällande förvaltarenhet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Det är en stor utmaning för nämnd och kansli att hantera de mest komplexa ärendena. • Det behöver utvecklas former för ytterligare verksamhetsutveckling och systematiskt kvalitetsarbete. • Det behövs en utvecklad och förbättrad prognosmodell och uppföljning.

Måluppfyllelse för indikatorer

PN/ DN*	Indikatorer	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2019
PN	Ekonomisk ramavvikelse, mnkr	0,2	0,9	0,35	Balans
PN	Administrativ kostnad per huvudman, kr.	2 353	1 645	*	Oförändrad

Kommentarer till indikatorernas utfall

* Indikatorn som lyder ”Administrativ kostnad per huvudman” bedöms inte vara tillräckligt relevant och kommer därför att ersättas inför kommande verksamhetsplaner. Med anledning av detta har inget målvärde satts för 2019 och ingen uppföljning av denna indikator görs.

Sammanfattande analys av bidraget till utveckling inom målet om långsiktig och hållbar ekonomi

Överförmyndarnämnden ska bedriva sin verksamhet på ett rättssäkert sätt och samtidigt med en budget i balans. Med andra ord är det avgörande att hålla en hög grad av effektivitet i handläggningen så att ärendemängden varken äventyrar rättssäkerheten eller gör att nämnden behöver utöka sin personalstat. Som tidigare nämnts är den fortsatta digitaliseringsutvecklingen viktig för att kunna genomföra det uppdraget och bidra till målet.

Handläggarna får idag ägna mycket av sin tid för stöd till ställföreträdare som har huvudmän med blandad och komplex problematik, vilket påverkar hela verksamheten. Digitalt mentorskap för ställföreträdare och införande av så kallad förvaltarenhet är två åtgärder som, om de skulle införas, syftar till att ställföreträdarna ska känna att de får tillräckligt stöd för att orka stå kvar i sina svåra och komplexa uppdrag. På så vis skulle antalet begäran av entledigande kunna minska, huvudmannen skulle få bättre kontinuitet i stödet och ställföreträdarna i dessa ärenden skulle kunna ha andra förutsättningar för att kunna ge ett bra stöd till den enskilde huvudmannen. Under 2019 har en förutsättningarna för en förvaltarenhet utretts, på uppdrag av programdirektören.

Avgörandet ligger nu hos programdirektören. Överförmyndarnämnden beslutade under 2019 att testa en extern tjänst för digitalt mentorskap till ställföreträdare. Båda dessa åtgärder syftar bland annat till att frigöra tid för handläggarna och är viktiga delar för att kunna uppnå en hållbar verksamhet med en ekonomi i balans.

Kostnaderna för ställföreträdare är inte styrbara för nämnden då det är först vid granskningen av redovisningen som ärendets tyngd och arvodets storlek framgår samt om det är kommunen eller huvudmannen som ska stå för arvodet. När effektiviseringskrav läggs på Överförmyndarnämnden behöver hänsyn tas till detta då ställföreträdarnas arvoden utgör en betydande andel av budgetramen. Även nämndens egna kostnader är svåra att effektivisera då ingen kompensation erhålls för höjda arvoden eller ökade kostnader för läsplattor vilket slår hårt. Tidigare år har inte nettokostnaderna för arvoden och projektmedel räknats med i underlaget för effektiviseringsuppdraget, medan uppdraget numera baseras på hela budgetramen.

Under 2019 har arbetet påbörjats med att utveckla en reviderad uppföljnings- och prognosmodell. Förändringarna ska syfta till säkrare prognoser som förbättrar möjligheten för planering av såväl personella resurser som arvoden och stöd till ställföreträdare och därigenom säkrare verksamhetsplanering. Detta påverkar även vilken typ av indikatorer nämnden ska ha för styrning och uppföljning inte minst inför framtagande av nulägesanalys och följande nulägesöversikt.

I samband med utvecklingen av e-tjänsterna och hanteringen av dessa behöver även ett arbete göras med att kartlägga processerna samt att säkerställa att rutiner och andra styrdokument är uppdaterade, samlade och lättillgängliga. Detta arbete har planerats i flera år och påbörjats, men av utrymmesskäl har det behövts prioriteras ned till förmån för grunduppdraget, införande av det nya verksamhetssystemet Wärna Go samt ansökan till Digitaliseringskommittén. När utvecklingsarbetet inte kan hålla den takt som egentligen behövs, försenas och försvåras de förutsagda effekterna nämligen att kunna bedriva en resurseffektiv och tillgänglig verksamhet med bibehållen kvalitet och rättssäkerhet.

Nämnd och kansli har behov av att utveckla former för verksamhetsutveckling och systematiskt kvalitetsarbete, då det i nuläget råder en relativt låg grad av uppföljning och utvärdering av verksamheten. För att kunna uttala sig om kvaliteten och ytterligare utvecklingsbehov, behöver detta grunda sig på nyckeltal och genomförda uppföljningar och utvärderingar. Ett välutvecklat kvalitetsarbete ökar förutsättningarna för en förbättrad rättssäkerhet för huvudmannen. Det ökar stödet till ställföreträdarna så att det blir lättare att rekrytera och behålla ställföreträdare. Inte minst ökar förutsättningarna för en effektivare handläggning och därmed att verksamheten kan bedrivas inom given budgetram. Eftersom överförmyndarkansliet har en väldigt begränsad personalstat finns inte möjligheten, varken utrymmesmässigt eller kompetensmässigt, att helt och hållet med egna resurser bedriva ett sådant utvecklingsarbete. Kansliet behöver strategiskt stöd från Kommunstyrelseförvaltningen för att kunna utveckla former för verksamhetsutveckling och systematiskt kvalitetsarbete. Detta är än mer aktuellt i och med den nya styrmodellen där SIQ-pusslet³ och tjänstedesign är viktiga framgångsfaktorer.

³ SIQ (Institutet för kvalitetsutveckling) har definierat fem framgångsfaktorer som kännetecknar ledande företag och organisationer. "Framgångsinsikt", ett så kallat SIQ-pussel, är ett verktyg för reflektion och samtal kring kvalitetsutveckling ur ett helhetsperspektiv. Mer information finns på kommunens intranät

Följande är viktigt framöver för att kunna genomföra uppdrag och nå målet:

- Digitaliseringsprojektet behöver prioriteras och fullföljas.
- Det behöver utvecklas former för ytterligare verksamhetsutveckling och systematiskt kvalitetsarbete.
- Det behövs en utvecklad och förbättrad modell för uppföljning och prognos.

Nämnden är på god väg på digitaliseringsresan och vissa effekter kan ses av genomfört utvecklingsarbete. Nämnden har vissa utmaningar kopplade till målet om långsiktig och hållbar utveckling, så som att hantera de mest komplexa ärendena och att utveckla prognostiserings- och uppföljningsverktyg. Nämnden redovisar ett visst överskott vid året slut och har under flera år kunnat redovisa en budget i balans. Sammantaget leder detta till att nämnden skattar sig som att åtagandet att bidra till utveckling inom målet om hållbar utveckling *i hög utsträckning* är uppfyllt.

4.2 Mål inom Människors egenmakt

Ur ÖSB 2019: En människa som själv får vara aktiv i att forma sitt eget liv mår bra. En människa som har drivkraft att utveckla sig själv och sin omgivning ska få möjlighet till det. Örebro kommun ska bli bättre på att släppa lös den kraft som finns hos medborgare som kan och vill bidra till kommunens utveckling. I Örebro får alla möjligheter.

Mål: Medborgarnas möjlighet till inflytande och påverkan inför politiska beslut ska vara god.

Bedömningen är att Överförmyndarnämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om medborgarnas inflytande och påverkan *delvis* är uppfyllt, och ser följande:

Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
<ul style="list-style-type: none"> Fortsatta dialoger med referensgrupp av ställföreträdare och övriga ställföreträdare bidrar på ett värdefullt sätt till verksamhetsutvecklingen. 	<ul style="list-style-type: none"> Nämnd och kansli behöver hitta rätt form och väg för hur förutsättningarna för ställföreträdarnas uppdrag kan förbättras.

Sammanfattande analys av bidraget till utveckling inom målet om medborgarnas inflytande och påverkan

Överförmyndarnämnden har tidigare fattat beslut om att genomföra medborgardialog, med målgruppen ställföreträdare som även är anhängiga till sina huvudmän. Olika omständigheter har påverkat arbetet med planeringen och genomförandet har i olika omgångar skjutits upp, men skulle genomföras under våren 2020. I januari 2020 beslutade nämnden att ställa in medborgardialogen. Under våren 2020 kommer nämnd och kansli att påbörja ett kvalitets- och utvecklingsarbete som har sin bäring på 2020 års verksamhetsplan, och det gäller att hitta former för hur detta ska gå till. Det innebär även att försöka hitta rätt väg och form för hur verksamheten tillsammans med ställföreträdare kan förbättra deras möjligheter till att utföra sina uppdrag och samtidigt utveckla den egna verksamheten.

Liksom föregående år har dialoger med ställföreträdare förekommit i mindre och mer avgränsade former, vilket är värdefullt för verksamhetsutvecklingen. Kansliet har haft en kontinuerlig dialog med en mindre grupp av ställföreträdare, en referensgrupp, för att få deras synpunkter och perspektiv i digitaliseringsutvecklingen. Referensgruppen är också med i piloten för digitalt mentorskap. Bedömningen blir att nämndens bidrag till målet *delvis* är uppfyllt.

Följande är viktigt framöver för att kunna genomföra uppdrag och nå målet:

- I takt med övrigt utvecklingsarbete hitta rätt väg och form för hur verksamheten tillsammans med ställföreträdare kan förbättra deras möjligheter till att utföra sina uppdrag och samtidigt utveckla den egna verksamheten.

Mål: Människors livsvillkor ska vara jämlika.

Bedömningen är att Överförmyndarnämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om jämlika livsvillkor *delvis* är uppfyllt, och ser följande:

Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
<ul style="list-style-type: none"> Arbetet fortsätter med att ge stöd till ställföreträdare så att de kan ge bra stöd till sina huvudmän och på så sätt kompensera för ojämlika livsvillkor. 	<ul style="list-style-type: none"> Enkätundersökning har inte kunnat genomföras. Nämnd och kansli behöver hitta rätt form och väg för hur förutsättningarna för ställföreträdarnas uppdrag kan förbättras.

Måluppfyllelse för indikatorer

PN/DN*	Indikatorer	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2019
PN	Andel nöjda ställföreträdare i procent.	Saknas	64 %	-	Lägst 80 %
DN	Gode mäns och förvaltares möjlighet till entledigande senast efter tre månader.	92 %	84,4 %	-	Lägst 90 %
DN	Begärt uttagstillstånd ska behandlas inom fem arbetsdagar.	94 %	91 %	-	Lägst 90 %

Kommentarer till indikatorernas utfall

Värde för indikatorn *Andel nöjda ställföreträdare i procent*, kommer inte kunna tas fram 2019. Kansliet och dess stödresurser är tvungna att prioritera ned arbetsinsatsen som skulle krävas för att kunna ta fram värdet.

Värdet redovisas inte i delårsrapporten utan tas endast fram till årsberättelsen.

Indikatorn *Begärt uttagstillstånd ska behandlas inom fem arbetsdagar* är även Överförmyndarens servicegaranti. I det nya verksamhetssystemet Wärna Go är det inte möjligt att få ut värdet på indikatorn. Denna kommer därför inte att följas och föreslås därför tas bort som indikator inför budget 2020. Detta påverkar inte servicegarantin, utan denna kvarstår som tidigare.

Sammanfattande analys av bidraget till utveckling inom målet om jämlika livsvillkor

Generellt sett befinner sig huvudmän i en position i samhället med större utsatthet än de personer som inte har ställföreträdare, i och med att någon annan sörjer för deras person och ekonomi. Nämnden behöver ge ställföreträdare ett bra stöd så att de kan fullgöra sina uppdrag och på så sätt, så gott det går, kompensera för ojämlika livsvillkor. Nämnd och kansli behöver ta reda på vad ställföreträdare anser om stödet från nämnden och ta tillvara på deras synpunkter i arbetet med att utveckla sin verksamhet. Under 2019 har en referensgrupp av ställföreträdare använts i digitaliseringsutvecklingen och på så sätt får verksamheten återkoppling som bidrar till verksamhetsutvecklingen. För att kunna få en heltäckande bild hade dock en enkätundersökning behövt genomföras. Begränsade resurser både på kansliet och i stödet från Kommunstyrelseförvaltningen gör att den här typen av uppgifter har fått prioriterats ned. För att enkätundersökningen ska bli så relevant som möjligt krävs ett bra förarbete och att resultatet bearbetas, analyseras och tas om hand så att resultatet får anses bidra till verksamhetsutveckling. Den senaste enkätundersökningen gjordes 2018 och det är osäkert när i framtiden en sådan kan genomföras. Därmed får verksamheten heller inget värde för indikatorn om andel nöjda

ställföreträdare. Nämnd och kansli behöver fundera på vilka tillvägagångssätt som är relevanta för att undersöka nöjdheten bland ställföreträdarna.

Arbetet fortsätter med att rekrytera, utbilda och ge stöd till ställföreträdare. Ställföreträdarna får numera genomgå en web-baserad utbildning, det planeras för ett digitalt mentorskap och förutsättningarna har undersökts för införande av förvaltarenhet. Detta sammantaget syftar till att ställföreträdare i högre utsträckning orkar stå kvar i sina uppdrag. Genom att det på sikt inte borde bli lika många som begär sig entledigade bör kunna ge positiv effekt för indikatorn och uppfyllandet av servicegarantin *Gode mäns och förvaltares möjlighet till entledigande senast efter tre månader*.

Följande är viktigt framöver för att kunna genomföra uppdrag och nå målet:

- Vidta åtgärder som på sikt kan innebära att målvärdet för servicegarantin om entledigande inom tre månader uppfylls.
- I takt med övrigt utvecklingsarbete hitta rätt väg och form för hur verksamheten tillsammans med ställföreträdare kan förbättra deras möjligheter till att utföra sina uppdrag.

Eftersom det är en stor utmaning i att uppfylla den ena servicegarantin och då enkätundersökningen och medborgardialogen inte genomförts under 2019 så som planerat, görs bedömningen att nämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om jämlika livsvillkor *delvis* är uppfyllt.

Mål: I Örebro kommun ska alla människors lika värde och mänskliga rättigheter respekteras.

Bedömningen är att Överförmyndarnämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om respekt för lika värde och mänskliga rättigheter *delvis* är uppfyllt, och ser följande:

Positiva iakttagelser

- Översyn av olika dokument görs för att säkerställa att blanketter och skriftliga informationer är neutrala utifrån diskrimineringsgrunderna.

Förbättringsområden

- Då det inte har gjorts någon genusanalys sedan 2015 har inga beslut om förändringar i verksamhet eller arbetssätt tagits.
- Det har inte kunnat göras någon genusanalys under året.

Måluppfyllelse för indikatorer

PN/ DN*	Indikatorer	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2019
PN	Antal genderbudgetanalyser från föregående år som lett till beslut om förändringar i verksamhet eller arbetssätt.	0	0	0	1
Kommentarer till indikatorernas utfall					
Genusanalys har inte kunnat genomföras under flera år och därmed har heller inte några beslut om förändringar i verksamheten utifrån just genusanalys fattats.					

Sammanfattande analys av bidraget till utveckling inom målet om respekt för lika värde och mänskliga rättigheter

Arbete pågår kontinuerligt med att säkerställa att blanketter och skriftliga informationer är neutrala utifrån diskrimineringsgrunderna. Olika handläggare gör denna översyn från gång till gång.

En genusanalys enligt genderbudget-metoden har planerats med avsikten handla om avskrivningar av ärenden i ansökan om god man. I analysen ska det tas reda på om det finns skillnader i föreställningar om kvinnor och mäns behov och syftet är att säkerställa jämställd myndighetsutövning. Överförmyndarnämnden anser att ämnet är intressant och viktigt, men liksom tidigare år har verksamheten under 2019 behövt prioritera grunduppdraget och andra utvecklingsuppdrag före genomförandet av genusanalys. Genomförandet kräver tid från handläggarna och kansliet bedömer att den prioritering som hittills har gjorts kommer att vara den mest riktiga även för 2020 och att genomförandet behöver skjutas upp ytterligare.

Med anledning av att genusanalys inte har genomförts blir bedömningen att nämndens åtagande att bidra inom målet *delvis* är uppfyllt.

4.3 Mål inom Barn och ungas behov.

Ur ÖSB 2019: Alla barn förtjänar en bra barndom och en trygg och utvecklade skolgång. Genom tidiga insatser och förebyggande arbete för att förebygga - såväl fysisk som social och psykisk ohälsa - kan fler barn och unga få en bra uppväxt och ett mer hälsosamt liv. En faktor som har stor och negativ effekt på barn och ungas uppväxt är barnfattigdom. Genom samordnade insatser från olika samhällsaktörer ska alla barns möjligheter till goda uppväxtvillkor stärkas.

Mål: Barn ska kompenseras för ojämlika uppväxtvillkor.

Bedömningen är att Överförmyndarnämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om kompensation för barns ojämlika uppväxtvillkor *delvis* är uppfyllt, och ser följande:

Positiva iakttagelser	Förbättringsområden
<ul style="list-style-type: none"> • Åtgärder har vidtagits som förhoppningsvis ger säkrad kvalitet i stödet till barn och unga huvudmän. <ul style="list-style-type: none"> ○ Teambaserat arbetssätt där ett team särskilt riktas för barnärenden. ○ Särskilt riktad information till föräldrar. ○ Nätverk med överförmyndare i frågan 	<ul style="list-style-type: none"> • En stabil personalgrupp är viktig för att få effekt på det teambaserade arbetssättet.

Sammanfattande analys av bidraget till utveckling inom målet om kompensation för barns ojämlika uppväxtvillkor

Överförmyndarnämnden ska självklart ha en kvalitetssäkrad verksamhet oavsett vem som är huvudman och ställföreträdare. Det är dock särskilt viktigt att säkra kvaliteten i stödet som ges när det handlar om barn och unga. Nämnd och kansli behöver ta reda på vad ställföreträdare anser om stödet från nämnden och ta tillvara på deras synpunkter i arbetet med att utveckla sin verksamhet.

Kansliet har lagt om sitt arbetssätt och jobbar numera i team, varav ett team jobbar särskilt med ärenden för barn och unga. Ett syfte med det förändrade arbetssättet var att öka kunskapsnivån och specialiseringen. Det skulle bland annat innebära ökad likvärdighet, att kontroller kan göras på ett helt annat sätt jämfört med förut och att kansliet förberetts inför att Barnkonventionen blir svensk lag 2020. Tanken var att man vid det här laget skulle ha kommit längre i verksamhetsutvecklingen i den här delen, men det har försvärats på grund av personalrörlighet under året. På grund av försenad kvalitetsutveckling är kansliet i skrivande stund inte helt förberett inför att barnkonventionen sedan årsskiftet är svensk lag.

Följande är viktigt framöver för att kunna genomföra uppdrag och nå målet:

- En stabil personalgrupp är en viktig förutsättning för att kunna jobba teambaserat och kunna säkra kvaliteten i stödet som ges när det handlar om barn och unga.

- I framtida enkätundersökning bör nöjdheten bland ställföreträdare till anhöriga samt barn eller unga mätas.

Nämnden får anses ha bidragit till målet, även om man inte nått upp till den ambition som fanns inför 2019. P.g.a. personalrörlighet det inte blivit den effekt som nämnd och kansli avsåg genom att införa teambaserat arbetssätt- Därför görs bedömningen att nämndens åtagande att bidra till utveckling inom målet om kompensation för barns ojämlika uppväxtvillkor *delvis* är uppfyllt.

4.4 Mål inom Trygg välfärd.

Ur ÖSB 2019: Välfärdsinsatser i en kommun skapar kvalitet för enskilda människor. Det skapar också kvalitet för samhället som helhet – då stärks hela Örebro. Örebro ska vara en kommun där människor vill växa upp, arbeta och bli gamla. Då krävs en trygg välfärd så att människornas upplevda trygghet ökar.

Överförmyndarnämnden har inget uppdrag inom målområdet *Trygg välfärd*.

5. Analysunderlag – ekonomi.

Nämndens ekonomiska resultat

REN	Utfall 2018	Budget 2018	Utfall 2019	Budget 2019
670001 Nämnd	-372	-385	-466	-404
670002 Kansli	-6 461	-6 369	-7 581	-7 812
670003 Ställföreträdare	-6 078	-7 193	-7 291	-6 730
670004 Ställföreträdare Ens. barn	0	0	232	-404
670006 Digitalisering Överförmyndarnä	0	0	-15	0
670008 REMO	-18	-30	-124	-150
670010 Planeringsreserv	0	0	0	-100
	-12 930	-13 977	-15 244	-15 600

Överförmyndarnämndens totala budgettram för 2019 är 15 600 tkr och redovisar för året ett positivt ekonomiskt resultat med 356tkr. Vilket motsvarar ett överskott på 2,3% av den totala budgettramen. Den stora förändringen i budgettram mellan år 2018 och 2019 förklaras av att kompensation för utökade personalkostnader på kansliet har ändrat finansiering från att vara intäktsfinansierade till att numera finansieras genom budgettramen.

	Utfall 2018	Budget 2018	Utfall 2019	Budget 2019
Intäkter	10 945	10 967	8 061	7 734
Personalkostnader	-22 083	-23 272	-21 671	-21 441
Lokalhyror	-356	-352	-359	-358
Övriga kostnader	-1 435	-1 320	-1 275	-1 535
	-12 930	-13 977	-15 244	-15 600

Nämndens resultat

Nämnden egna resultat under är ett negativ budgetavvikelse med 62 tkr. Underskottet kan härledas till ökade kostnader för arvoden då en åttonde nämndledamot tillsattes under slutet av våren och ett flertal heldagssammanträden för nämndledamöterna har ägt rum. Nämnden har varit på utbildning under augusti, kostnaden för hotell, deltagande och arvode är inkluderade i utfallet som redovisas nedan. Kostnaderna samt budgeten för kompetensutveckling har totalt sett varit högre och med att 2019 var första året för den nya nämnden.

	Utfall 2018	Budget 2018	Utfall 2019	Budget 2019
Personalkostnader	-284	-290	-370	-315
Lokalhyror	-1	0	0	0
Övriga kostnader	-87	-95	-96	-89
Summa	-372	-385	-466	-404

Kansliets ekonomi

Tabellen nedan visar kansliets personalkostnad och jämför förbrukningen mellan 2018 och 2019. Budgeten för 2019 förstärktes i samband med aprils om budgetering med 110 tkr från det överförda resultatet samt med 136 tkr i lönekomensation.

	Utfall 2018	Budget 2018	Utfall 2019	Budget 2019
Intäkter	2 109	1 630	342	70
Personalkostnader	-7 074	-6 807	-6 868	-6 697
Lokalhyror	-355	-352	-359	-358
Övriga kostnader	-1 142	-840	-695	-827
Summa	-6 461	-6 369	-7 581	-7 812

Verksamhetschefen har valt att ha högre bemanning under året för att prioritera att hinna hantera så många arvodesräkningar som möjlig inom ramen för de 6 månader som förvaltningslagen tillåter för handläggning. Att personalkostnaderna överstiger budget beror på att Överförmyndaren får ersättning från digitaliseringskommittén för två anställda varav en av dessa är kostnadsförd på kansliet. Vilket syns på att intäkterna är högre än budgeterat. En annan orsak till att kansliet går med överskott kan till viss del förklaras av sjukfrånvaro, tjänstledigheter och föräldraledigheter som både medfört att det uppstått vissa luckor i bemanningen och dels att behovet täckts upp av personal med lägre lönenivåer.

Kostnadslag	Utfall 2018	Budget 2018	Förbrukning % 2018	Utfall 2019	Budget 2019	Förbrukning % 2019
Personalkostnader	-7 074	-6 807	104%	-6 868	-6 697	103%

För att förebygga ökade arbetsmiljöproblem på kansliet bedömdes bemanningen inte kunna minska under året. Detta då det är en för liten andel av medarbetarna som har arbetsuppgifter som kräver högre kompetens och längre erfarenhet. Extra personella insatser behövdes istället sättas in för att skapa såväl stabilitet som god arbetsmiljö på kansliet för att möjliggöra den fortsatta utvecklingen. I annat fall hade det medfört att problemen kunde ha eskalerat och större arbetsmiljörelaterade problem som varit svårare att hantera. Detta är en fråga där kostnad och arbetsmiljö vägs mot varandra.

En plan för att förbättra arbetsmiljön och minska den upplevda arbetsbelastningen på kansliet är arbetet med införandet av digitala tjänster och automatisering av standardiserade arbetsprocesser. Detta ses som en förutsättning för att få en långsiktigt hållbar personalekonomi.

Ytterligare en förändring för att förbättra arbetsmiljön och minska den upplevda arbetsbelastningen för kansliets personal är arbetet med införande av en förvaltarenhet som är ett uppdrag som Programnämnd social välfärd driver. En förvaltarenhet innebär att det finns kommunalt anställd personal med arbetsuppgiften att ta ställföreträdaruppdrag. Dessa skulle användas för de ställföreträdaruppdrag där det finns mer utmanande omständigheter och skulle då ha bättre förutsättningar för att kunna hantera och bemöta detta än majoriteten av de ställföreträdare som idag finns, där samtliga är frivilliga uppdragstagare. Detta skulle medföra positiva effekter för såväl personal, ställföreträdare som huvudmän. Det skulle innebära en lägre arbetsbelastning för personalen på kansliet, exempelvis genom minskad hantering av byten av ställföreträdare. Risken för att tappa ställföreträdare minskar, då dessa förväntas behålla sitt engagemang och fortsätta utöva sitt uppdrag fast för andra huvudmän. Slutligen ökar möjligheterna för huvudmannen att få ett bra stöd med ökad kontinuitet i ställföreträdarskapet.

Digitalisering

Överförmyndarnämndens kansli driver ett projekt som syftar till att digitalisera delar av handlägningsprocessen inom kansliet, bland annat genom införande av en RPA-lösning (robotiserad teknik). Merkostnader relaterade till detta projekt finansieras av kommunens Digitaliseringskommitté. Överförmyndarnämnden får full ersättning för lönekostnader för två medarbetare, varav lönen för en av dessa gick under 2019 på kostnadsstället för kansliet. Vilket är justerat inför 2020.

	Utfall 2018	Budget 2018	Utfall 2019	Budget 2019
Intäkter	0	0	446	531
Personalkostnader	0	0	-432	-527
Övriga kostnader	0	0	-29	-4
Summa	0	0	-15	0

Ställföreträdare

Kostnaderna för ställföreträdare är inte styrbara för nämnden då det är först vid granskningen av redovisningen som ärendets tyngd och arvodets storlek framgår samt om det är kommunen eller huvudmannen som ska stå för arvodet.

Den största delen av arvodeskostnaden för ställföreträdare utgörs av årsräkningar som avser utförandet av uppdrag för det föregående året som ska lämnas in till Överförmyndarkansliet under inledningen av året. I år har kansliet ändrat arbetssätt på vilka ärenden som hanteras först av de som inkommit. Tidigare år har de ärenden där ställföreträdaren begärt arvode hanterats först för att få en bättre och tidigare översikt avseende kostnaderna. Som följd av att förvaltningslagen kräver att samtliga ärenden avgörs inom 6 månader har denna hantering ändrats och numera hanteras samtliga ärenden i den ordningen som de inkommer oavsett om de begärt arvode eller inte.

	Utfall 2018	Budget 2018	Utfall 2019	Budget 2019
3 Intäkter	8 763	9 082	7 195	6 878
5 Personalkostnader	-14 725	-16 175	-14 001	-13 902
7 Övriga kostnader	-115	-100	-253	-110
Summa	-6 078	-7 193	-7 060	-7 134

Budgeten som läggs för kostnader och intäkter för arvoden avseende ställföreträdare baseras på uppräknade kostnader och intäkter utifrån att dessa ska fördela sig på samma sätt över året 2019 som under 2018. Budgeten stöds även av verksamhetschefens uppskattning av kostnaden avseende pågående ärenden. Detta är dock inte en optimal metod för fördelning av kostnader då dessa påverkas av ett flertal faktorer. Därav det pågående arbetet med en ny uppföljnings- och prognosmodell, vilket kommer bli till stor nytta vid budgetering av kostnader och intäkter. Under 2019 gör Överförmyndarnämnden ett positivt resultat på 74 tkr i förhållande till budget. Överskottet beror till stor del på att ersättningen för ensamkommande barn har varit högre än budgeterat.

Samtliga belopp i tabellen nedan i tusentals kronor.

Utfall januari - december

Fakturerade arvoden - Intäkt	6 905
Ersatta arvoden - Kostnad	14 001

Utöver ovanstående kostnader och intäkter för arvoden har även andra inkomster så som statsbidrag erhållits under året.

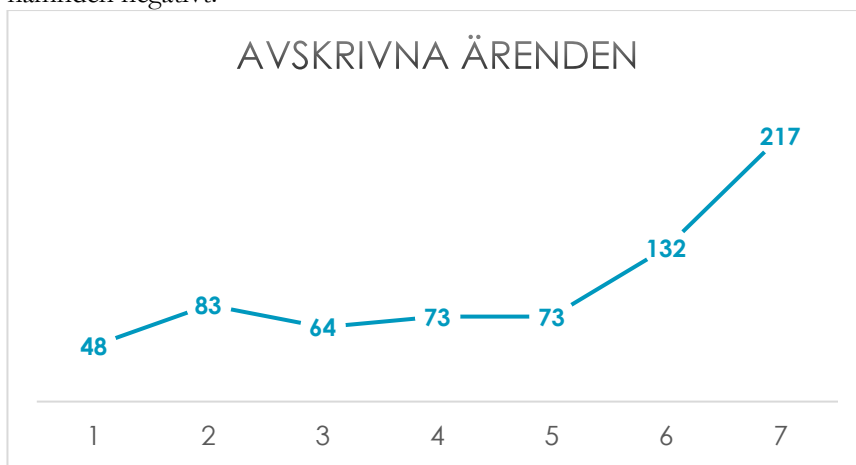
Ärendebalans ställföreträdare

Vid årsskiftet 2018/2019 var den 40 ensamkommande som hade god man, dessa har fortsatt minska i antal och den sista december 2019 är det 20 aktiva ärenden. Under året har det tillkommit 12 nya ärenden, samtidigt som 41 ärenden har upphört.

Det totala antalet ställföreträdare har legat på en förhållandevis stabil nivå, vid årsskiftet var det 1872 aktiva ersättningsberättigade ärenden och vid utgången av april var det 1901 aktiva ersättningsberättigade ärenden. Under februari och mars var det en liten nedgång i ärenden. Nedgången som skedde berodde inte på någon volymminskning utan ett ökat antal dubbla akter, vilket innebär att en unik person har mer än en insats. Under årets sista månader har antalet aktiva ersättningsberättigade ärenden ökat. I december 2019 var det totalt 1920 aktiva ärenden.

Utvecklingen aktualiserar dock behovet om att kunna följa och prognosticera förändringar i ärendebalanser ytterligare framöver. Verksamheten har initierat behovet av en prognos- och uppföljningsmodell i syfte att ta fram säkrare prognoser som förbättrar möjligheten för planering av såväl personella resurser som arvoden och stöd till ställföreträdare och därigenom säkrare verksamhetsplanering. Arbetet med införande av uppföljnings- och prognosmodell har dock avstannat på grund av förändringar av stödresurser till verksamheten. Målbilden är att den nya modellen färdigställs första halvåret 2020.

Ärenden som avskrivs ligger fortsatt kvar på den nya högre nivån, under 2019 avskrevs 217 ärenden. Att ett ärende avskrivs innebär att ärendet utreds av handläggare på Överförmyndarkansliet men istället för att resultera i en ansökan om förordnande av ställföreträdare bedöms ärendet inte uppfylla kraven för att aktualisera ett ställföreträdarskap. Antalet avskrivna ärenden år 2018 var 132 stycken. Det ökande antalet avskrivningar är en effekt av det förändrade och numera teambaserade arbetssättet som kansliet tillämpar. Detta innebär samtidigt att handläggarna utför en utredning och arbetsinsats som inte speglas i statistiken över aktiva ärenden eller i utbetalning av arvoden. Det är en viktig del av Överförmyndarnämndens uppdrag att tillse att rätt ärenden aktualiseras för ställföreträdarskap vilket krävs för att kunna säkra en rättssäker handläggning som följer lagstiftarens krav och intentioner. Om felaktiga arvoden betalas ut kan detta påverka nämnden negativt.



REMO

REMO är ett samarbete mellan Överförmyndarkansliet, Socialförvaltningen och Förvaltningen för funktionsstöd för att söka, hitta och behålla uppdragstagare. Programnämnd Social välfärd finansierar verksamheten under 2019 genom att höja Överförmyndarnämndens ramanslag med 150 tkr.

Överförmyndarens projekt

Projektmedel på 255 tkr för prestationsersättning avseende psykisk ohälsa överfördes från 2018 till 2019. Av dessa nyttjades 79 tkr under 2019, resterande del är överflyttade till 2020 i avseende att nyttjas då.

Planeringsreserv

Överförmyndarens nämndens planeringsreserv för 2019 låg på 100 tkr. Bedömningen utifrån det ekonomiska läget var att ej nyttja planeringsreserven.

Intäkts- och kostnadsutveckling

Nämndens utfall för året uppgick till 15 244 tkr, vilket motsvarar 97,7 % av tilldelad budgetram. Föregående års resultat var en förbrukning på 92,5 % av budgeten. Se bilagan under kapitel fem för detaljerad fördelning mellan intäkter och kostnadslag för respektive verksamhetsdel.

	Utfall 2018	Budget 2018	Förbrukning % 2018	Utfall 2019	Budget 2019	Förbrukning % 2019
Intäkter	10 945	10 967	100%	8 061	7 734	104%
Personalkostnader	-22 083	-23 272	95%	-21 671	-21 441	101%
Lokalhyror	-356	-352	101%	-359	-358	100%
Övriga kostnader	-1 435	-1 320	109%	-1 275	-1 535	83%
Summa	-12 930	-13 977	93%	-15 244	-15 600	98%

Kostnaderna för nämndverksamheten blev högre än föregående år. Detta beror främst på att det var första året i en ny mandatperiod vilket innebar fler utbildningstillfällen för nämndledamöterna.

Överförmyndarnämnden har kraftigt sjunkande intäkter från statsbidrag. Detta beror i första hand på att kommunen det föregående året har förbrukat det sista av de statsbidrag som varit ackumulerade från tidigare år. Det utbetalas fortsatt nya statsbidrag för varje nytt ärende avseende ensamkommande barn eller barn med behov av särskilt förordnad vårdnadshavande som placeras i Örebro kommun. Den minskande mängden ensamkommande barn medför att även intäkterna från dessa statsbidrag minskar, de bedöms även fortsatt komma men i mer begränsad mängd.

Andelen utbetalda arvoden till ställföreträdare är lägre 2019 än det var under 2018. En orsak till detta är en stor minskning av mängden godmanskap för ensamkommande barn. En annan möjlig förklaring är att efter förändringen i förvaltningslagstiftningen har Överförmyndarkansliet förändrat arbetssättet med granskning av årsredovisningar från ställföreträdare. Det är efter att en årsredovisning är granskad som Överförmyndarkansliet beslutar hur stort arvode en ställföreträdare har rätt till, samt om det är en kostnad som kommunen eller huvudmannen ska bekosta. Tidigare har de årsredovisningar där ställföreträdaren begärt arvode prioriterats och hanterats först. Efter förändringen i förvaltningslagen att samtliga ärenden ska vara handlagda inom sex månader hanteras årsredovisningarna av kansliets handläggare i den ordning som de inkommer. Detta innebär att trots att det är en större andel årsredovisningar som är granskade än föregående år, så är det inte möjligt att direkt jämföra kostnadsbilderna.

Investering

Överförmyndarnämnden har tilldelats 400 tkr i investeringsmedel för inventarier 2019. Inga medel användes under året.

6. Övriga åtaganden.

Örebro kommun blir en hållbar kommun, både ur socialt, ekologiskt och ekonomiskt perspektiv, först när samtliga nämnder tar hänsyn till politiskt beslutade förhållningssätt och låter dem genomsyra den ordinarie verksamheten. Nedan följer de kommungemensamt prioriterade åtaganden som nämnden har för att kommunen ska kunna utvecklas hållbart.

Markeringen visar om arbetet med åtagandet pågår enligt plan, om arbetet är på planeringsstadiet eller om nämnden behöver stöd.

Kommunövergripande åtagande	Pågår	Planeras	Behöver stöd	Eventuell kommentar
Klimatstrategi: Nämnden ansvarar för att kunskapsnivån höjs och att de åtgärder som fastställts i Klimatstrategin utförs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nämnden har lanserat e-tjänster och satsar på digitalisering. Därmed ökar möjligheterna att minska antalet försändelser som i sin tur innebär miljöpåverkan i form av papper och transporter.
ANDT: Nämnden ansvarar för att kunskapsnivån höjs och att förebyggande arbete sker enligt Strategi med fokus på förebyggande arbete mot alkohol, narkotika, dopning och tobak.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Hållbar arbetsmiljö: Nämnden ansvarar för att kunskapsnivån höjs och att de åtgärder som fastställs i handlingsplanen för hållbar arbetsmiljö för kvinnor och män utförs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Digitaliseringsstrategin: Nämnden ansvarar för att kunskapsnivån höjs och att kulturen och arbetssätten inom nämnden stödjer utvecklingen enligt digitaliseringsstrategin.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jämställdhet: Nämnden ansvarar för att kunskapsnivån höjs och att de åtgärder som fastställts i Strategi för ett jämställt Örebro utförs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Barnfattigdom: Nämnden ansvarar för att kunskapsnivån höjs och att	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Med nytt arbetssätt med fokus på barnfrågor kommer det att göras kontroller på annat sätt än förut.

Kommunövergripande åtgärder	Pågår	Planeras	Behöver stöd	Eventuell kommentar
de åtgärder som fastställts i Handlingsplan mot Barnfattigdom utförs				I övrigt är det svårt att utläsa från handlingsplanen vad Överförmyndarnämnden kan göra för att bidra.
Mänskliga rättigheter: Nämnden ansvarar för att kunskapsnivån höjs och att de åtgärder som fastställts i styrdokumenterna rörande HBTQ, teckenspråk, barnets rättigheter, våld i nära relationer och hedersrelaterat våld utförs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Behöver stöd avseende handlingsplan mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck.
JID: Nämnden ansvarar för att kunskapsnivån höjs inom jämställdhets- och ickediskrimineringsfrågor inom organisationen och att de åtgärder som fastställts i Jämställdhets och ickediskrimineringsplan utförs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nämnden ansvarar för att människor som idag står långt från arbetsmarknaden ska erbjudas utvecklingsmöjligheter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I ställföreträdarnas uppdrag <i>Bevaka rätt</i> ingår det att stödja de huvudmän som står långt ifrån arbetsmarknaden, t ex att hjälpa dem i kontakter med arbetsförmedling. Överförmyndarkansliet utövar tillsyn över ställföreträdarnas utförande av uppdrag, men det är avgörande att ställföreträdarna i redovisningen uppger vad de har gjort under året.

7. Fem år i sammandrag

Under 2019 har kansliet påbörjat jobbet med en reviderad uppföljnings- och prognosmodell. Vissa nyckeltal som tidigare har redovisats har tagits bort och ersatts av andra. Vissa nyckeltal har mätts på ett annat sätt förut. Från och med 2019 används nyckeltal och sätt att mäta som följer den statistik som finns att tillgå på nationell basis. Ambitionen är att redovisa könsuppdelad statistik. Det har dock varit vissa tekniska svårigheter att ta ut data uppdelad på kön, varför vissa uppgifter i tabellen nedan saknas.

Nämnden har två egna servicegarantier, vilka redovisas i tabellen nedan. Den ena servicegarantin går inte att följa med det nya verksamhetssystemet, Wärna Go, varför uppgift saknas för 2019 och framåt.

Fem år i sammandrag	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019
Befolkning					
Totalt antal invånare, Örebro kommun	144 200	146 105	150 192	153 317	155643*
<i>varav kvinnor</i>	<i>73 162</i>	<i>74 018</i>	<i>75 829</i>	<i>77 342</i>	<i>78442*</i>
<i>varav män</i>	<i>71 038</i>	<i>72 087</i>	<i>74 363</i>	<i>75 975</i>	<i>77201*</i>
Anställda	13,12	13	14,2	14,0	16,0
Antal tillsvidareanställda, årsarbetare	11	11	8	8	11
<i>varav kvinnor</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>10</i>
<i>varav män</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
Antal visstidsanställda, årsarbetare	2	1	5	6	5
<i>varav antal kvinnor</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>3</i>
<i>varav antal män</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>2</i>
Antal timavlönade, årsarbetare	1,12	1,0	1,2	1,2	1,4
HME-värde		77	70	63	62
Ekonomi					
Ekonomisk ramavvikelse, tkr		232	927	1047	356
Kostnad för överförmyndarnämnd/ställföreträdarskap (exkl arvoden för stf)		5492	7037	8490	
Ställföreträdaruppdrag där arvode inte tas ut, andel (%)		14,2	20,2	18,7	
Kostnadsfördelning av arvoden - huvudmäns andel/kommunens andel (%)	44/56	56/44	52/48	51/49	
Genomsnittligt arvode					
<i>per ställföreträdarskap</i>			9007	7593	7759
<i>per godmanskap</i>					
<i>per förvalterskap</i>					
Servicegarantier					
Gode män och förvaltares möjlighet till entledigande senast efter tre månader.	85 %	92 %	84,4 %	85,6 %	
Begärt uttagstillstånd ska behandlas inom fem arbetsdagar.	97 %	94 %	91 ⁴ %	92 % ⁵	

⁴ Avser utfall vid delår 2 2017. P.g.a. sjukdom har helårsutfallet inte kunnat tas fram.

⁵ Avser utfall vid delår 2 2018. P.g.a. svårigheter med statistikuttag i det nya verksamhetssystemet Wärna Go har helårsutfallet inte kunnat tas fram.

* Preliminära siffror från Skatteverket. SCB:s officiella siffror kommer i februari.

Uppdrag⁶					
Antal ställföreträdare ⁷			1735	1651	1671
<i>varav antal kvinnor som ställföreträdare</i>			1012	974	984
<i>varav antal män som ställföreträdare</i>			723	677	687
varav förvaltare			178	169	161
<i>varav antal kvinnor som förmyndare</i>			89	89	83
<i>varav antal män som förmyndare</i>			89	80	78
varav God man			819	755	754
<i>varav antal kvinnor som God man</i>			493	468	467
<i>varav antal män som God man</i>			326	287	287
varav Särskilt förordnad vårdnadshavare (SFV)			72	68	67
<i>varav antal kvinnor som SFV</i>			52	48	42
<i>varav antal män som SFV</i>			30	28	25
varav förmyndare			656	651	689
<i>varav antal kvinnor som förmyndare</i>			378	369	392
<i>varav antal män som förmyndare</i>			278	282	297
Antal ställföreträdarskap	2003	1943	1936	1887	1889
Antal godmanskap	971	1028	1053	1040	1056
Antal förvalterskap	143	169	167	155	153
Antal ställföreträdarskap/ställföreträdare		0,96	1,06	1,2	1,11
Antal unika huvudmän		1172	1234	1244	1245
<i>varav antal kvinnor som huvudman</i>		516	557	561	563
<i>varav antal män som huvudman</i>		656	677	683	682
Antal godmanskap och förvalterskap för samma person och akt		2	6	22	31

⁶ Samtliga värden är per den 31 december för respektive år.

⁷ Avser ej unika personer. En person som både är Förmyndare och God man räknas dubbelt. Det finns 1492 unika Ställföreträdare (om förmyndare räknas med), dvs ungefär 200 personer är både förmyndare och god man/förvaltare.

8. Bilagor

Bilaga 1 Månadsstatistik 2019

Rev 2020-01-10

ÖN 234/2019

Månadsstatistik 2019	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	
Godmanskap																				
Nya							142	9	7	7	13	9	9	6	10	8	12	17	11	
Avlidna							56	9	3	4	3	2	6	10	6	7	3	7	8	
Upphörda							75	3	9	6	7	5	6	5	2	3	8	3	5	
Flyttat							10	3	0	1	2	1	0	0	0	3	0	2	0	
Månadsstatistik 2019	883	912	946	971	1028	1053	1040	1034	1033	1033	1037	1038	1028	1030	1041	1041	1047	1056	1056	
Förvaltare																				
Nya							18	1	3	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	
Avlidna							5	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
Upphörda							8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Flyttat							3	1	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	
Månadsstatistik 2019	114	130	132	143	169	167	155	154	152	154	157	158	155	155	155	155	156	157	153	
Godmanskap för ensamkommande barn																				
Nya							34	2	1	0	1	3	0	1	0	0	1	1	1	
Upphörda godmanskap, myndig							52	4	4	0	1	2	2	2	1	0	3	2	1	
Upphörda godmanskap, flyttat							19	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	
Upphörda, vårdnadshavare kommit							1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fd godmanskap, sfv anordnat							22	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	
Godmanskap ensamkommande, uppehållstillstånd							86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Övrig orsak							7	1	0	1	0	0	0	2	1	0	3	0	2	
Månadsstatistik 2019	36	38	67	263	274	114	40	37	35	34	33	34	27	28	25	25	22	22	20	

Bilaga 2 Begreppsförklaringar

Civila samhället: Finns mellan den offentliga sektorn och det privata näringslivet; föreningar, frivilligorganisationer, familjer och individer som påverkar utifrån egen drivkraft.

Ensamkommande, ekb: Barn och ungdomar utan medföljande förälder eller annan vårdnadshavare som kommer till Sverige för att ansöka om asyl.

E-tjänst: Service som tillhandahålls på elektronisk väg, t ex visa dator eller smartphone, som medborgare och företag kan använda för att utträta olika ärenden som de har hos en offentlig myndighet.

Föräldrabalken (Fb): Den lagstiftning som huvudsakligen styr Överförmyndarnämndens verksamhet.

Förmyndare: Föräldrar till omyndiga barn.

Förvaltare: En person som beslutas av tingsrätten som stöd till enskild person.

Genusanalys: Genusanalys görs enligt en metod kallad Gender budget. Genom metoden synliggörs effekterna för kvinnor och män av offentliga budgetar. En analys av ett avgränsat område, som kan leda till förändringar i budgetering av offentliga medel.

God man: Tingsrätten beslutar att utse person till god man, förutom när huvudmannen är ensamkommande. Överförmyndarnämnden är den som beslutar och utser god man till ensamkommande.

HME: Hållbart medarbetarengagemang är ett index som består av 9 frågor framtagna av SKL. Frågorna används av en majoritet av landets kommuner. Är en indikator i Örebro kommun.

Huvudman: Den enskilde som får stöd av en ställföreträdare

Indikatorer: Ett nyckeltal, mätetal eller redovisning, som har ett målvärde utifrån kommunens styrmodell och som regelbundet följs upp.

JID: Jämställdhets- och ickediskrimineringsplan, antagen av Kommunfullmäktige 2015

Kvalitetsledningssystem: Ett systematiskt och dokumenterat arbetssätt för att säkra kvaliteten i verksamheten.

Lag om god man för ensamkommande barn: Lagstiftning om god man i för den som är under 18 år och som är utländsk medborgare eller statslös.

Medborgardialog: Möten och dialog mellan förtroendevalda och medborgare.

RPA: Robotic Process Automation. Kopplingen mellan verksamhetssystem och Abou som är programmet för att hantera inkomna handlingar via e-tjänst.

Servicegarantier: Utfästelser som kommunen gjort om vilken kvalitetsnivå våra tjänster skall ha. Det finns generella servicegarantier som gäller alla verksamheter och servicegarantier som är specifika för en verksamhet.

Ställföreträdare: Samlingsbegrepp för god man, förvaltare, förmyndare.

Särskilt förordnad vårdnadshavare: Ensamkommande barn har enligt lag rätt att få en särskilt förordnad vårdnadshavare (sfv) efter uppehållstillstånd. Tillsätts av socialförvaltningen och beslutas av tingsrätten. God man kvarstår till dess att tingsrätten fattar beslut. Barn födda i Sverige kan också få sfv om båda föräldrarna avlider.

ÖSB: Övergripande strategier och budget, politiskt styrdokument i Örebro kommun