



Datum

2020-12-10

Vår referens

Mehmet Kartal, sektionschef

mehmet.dilges.kartal@malmö.se

Medhandläggare

Josefin Åström, planeringssekreterare

josefin.astrom@malmö.se

## Tjänsteskrivelse

### Information gällande mål och indikatorer, fortsättning

#### ÖFN-2020-264

#### Sammanfattning

Överförmyndarnämnden har gett förvaltningen i uppdrag att särskilt se över statistiken för bytesärenden. Förvaltningen redogör i denna skrivelse för handläggningsprocessen för byte av ställföreträdare, beskrivning av tidigare mätmetod och alternativ för framtida sätt att mäta måluppfyllelsen för handläggningstid för bytesärenden. Trots nämndens beslut om att redovisa all statistik har enheten inte fullföljt uppdraget på grund av tidsbrist.

#### Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden lägger informationen i aktuell tjänsteskrivelse till grund för vidare dialog kring mål och indikatorer för nästkommande år.

Överförmyndarnämnden ger förvaltningen i uppdrag att, till nämnden i mars 2021, återkomma med ett särskilt ärende avseende en samlad bild kring statistik som är relevant för nämndens ansvarsområde samt förslag på hur och hur ofta denna ska redovisas.

#### Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse ÖFN 201211 Information gällande mål och indikatorer

#### Beslutsplanering

Presidieberedning överförmyndarnämnden 2020-12-04

Överförmyndarnämnden 2020-12-11

#### Ärendet

##### *Bakgrund*

Överförmyndarnämnden har gett enheten för överförmyndarärenden i uppdrag att bistå nämnden med underlag angående uppföljning av indikatorn som berör handläggningstiden för byte av ställföreträdare.

##### *Nämndens indikator*

Överförmyndarnämnden har åtagit sig att bidra till följande kommunfullmäktigemål under mandatperioden:

”Fler malmöbor, besökare och samhällsaktörer ska uppleva att Malmö stad levererar en god och

likvärdig service genom hög tillgänglighet, professionellt bemötande, rätt kompetens samt genom att ligga i framkant i den digitala utvecklingen.”

För att mäta överförmyndarnämndens bidrag till målet har flera indikatorer tagits fram. Indikatoren för handläggningstid av byte av ställföreträdare för perioden 2020-2022 har formulerats som att överförmyndarnämnden i 85% av inkomna begäran om byte av ställföreträdare ska ha fattat ett beslut om byte inom 90 dagar.

#### *Handläggningsprocessen för byte av ställföreträdare*

Utredning om byte initieras när en ställföreträdare begär sig entledigad i ett uppdrag. Hittills har uppdrag där överförmyndarnämnden entledigar ställföreträdare inte inkluderats i statistiken för bytesärenden, utan enbart de ärenden där ställföreträdaren själv begär sig entledigad. ”Begäran om byte” är därmed synonymt med ”begäran om entledigande” i detta sammanhang.

Ställföreträdare kan begära sig entledigade av en rad olika anledningar. Det kan vara ställföreträdarens privata förhållanden som inte längre ger utrymme för uppdraget som god man eller förvaltare. Ibland kan klagomål från huvudmannen eller personer runt huvudmannen föranleda ställföreträdarens begäran om entledigande. Oavsett anledning kvarstår dock den tidigare ställföreträdaren i uppdraget till dess att en ny ställföreträdare utses eller ställföreträdarskapet upphör.

När en ställföreträdare begär sig entledigad behöver enheten för överförmyndarärenden utreda om det fortsatt finns ett hjälpbehov hos huvudmannen. Enheten kan då komma fram till att uppdragets omfattning ska utvidgas, jämkas (om omfattningen ska minskas), att ställföreträdarskapet ska fortsätta i samma omfattning eller att ställföreträdarskapet helt ska upphöra. Om uppdraget ska utvidgas, jämkas eller upphöra överlämnas ärendet till tingsrätten som fattar beslut om uppdragets förändrade omfattning eller upphörande.

Om hjälpbehovet helt eller delvis består behöver enheten hitta en ny lämplig ställföreträdare till uppdraget. Om det finns en föreslagen person behöver denne genomgå en lämplighetsbedömning innan hen kan utses till ställföreträdare. Om ingen föreslagen ställföreträdare finns behöver en utomstående istället utses. Uppdraget läggs då med i listan över tillgängliga uppdrag som skickas ut veckovis till ställföreträdare som meddelat att de kan tänka sig fler uppdrag. Om ingen anmält sitt intresse för uppdraget efter tre veckor då uppdraget varit med på listan över lediga uppdrag utför enhetens handläggare riktade insatser där specifika ställföreträdare tillfrågas.

När en ställföreträdare visar intresse för uppdraget får hen mer information och kontaktuppgifter till huvudmannen. Den potentiella ställföreträdaren och huvudmannen bestämmer träff för att se efter om båda parter är bekväma med att den tilltänkta personen utses till ny ställföreträdare. Om de inte kommer överens eller om den vidtalade ställföreträdaren ändrar sig börjar processen med att hitta en ställföreträdare om. Om båda däremot godkänner arrangemanget skriver de under en så kallad åtagandebblankett som skickas in till enheten. Innan bytet kan genomföras inhämtas sedan yttrande från huvudmannens närmast anhöriga. Om de anhöriga inte invänder mot att den nya ställföreträdaren tillsätts kan den nya ställföreträdaren utses och den tidigare ställföreträdaren entledigas. Bytet är därmed genomfört.

Sammanfattningsvis utgörs handläggningsprocessen för bytesärenden av utredningen från och med det tillfälle när en ställföreträdare begär sig entledigad till och med det tillfälle när beslut om

byte fattats av enheten för överförmyndarärenden.

*Beskrivning av hur statistiken angående handläggningstid för byte av ställföreträdare har räknats fram*

En begäran om entledigande i ett pågående ärende kan delges enheten i olika former och i samband med hanteringen av andra frågor. Exempelvis kan en begäran om entledigande inkomma som en bisats i en e-postkonversation gällande granskningen av ställföreträdarens årsräkning, eller vanligare, i samband med att klagomål på ställföreträdaren utreds. I de fall en begäran om entledigande framförs i ett annat ärende kan det vara svårt att söka fram ur ärendehanteringssystemet. Därför förs manuella Excel-listor över inkomna bytesärenden och avslutade bytesärenden vilka statistiken baseras på.

Beräkningsmetoden som används i dagsläget beräknar hur många ärenden som avslutats inom 90 arbetsdagar under en viss period som andel av totalt antal avslutade ärenden under samma period. Indikatorn som nämnden beslutat om i nämndsbudget 2020 handlar om relationen mellan de ärenden där byte skett inom 90 dagar som andel av det totala antalet inkomna begäran om byte. Nedan följer en redogörelse av för- och nackdelar med olika sätt att följa upp handläggningstiden för bytesärenden.

*Förslag på förtydligande av indikator angående vilken typ av dagar som avses*

Enheten för överförmyndarärenden föreslår att tidsenheten som målsättningen vad gäller handläggningstid mäts i förtydligas till kalenderdagar.

*Alternativ för mätning för framtida uppföljning av indikatorn*

Alternativ A:

Antal begäran om byte som inkom under en bestämd period och där beslut om byte fattats inom 90 dagar jämförs med totalt antal begäran om byte som inkom under samma period. Resultatet visar hur stor andel av det totala antalet ärenden där ställföreträdare begärde sig entledigade under en viss period där beslut om byte fattats inom 90 dagar. De övriga procenten utgörs då av andelen begäran om byte som inkommit under samma period men som tagit längre tid än 90 dagar att handlägga.

Alternativ A motsvarar formuleringen av överförmyndarnämndens indikator, som specificerar att det är hur stor andel av inkomna begäran om byte som handläggs färdigt inom 90 dagar som är av intresse.

Indikatorns formulering innebär att mätningen går att genomföra först 91 dagar efter perioden som ska redovisas, i likhet med vad som tidigare beskrivits angående indikatorn för handläggningstid för anmälan om behov av god man eller förvaltare. Detta för att alla inkomna begäran om byte som inkluderas i beräkningen ska ha haft möjlighet att hinna avgöras inom 90 dagar. Måluppfyllelsen för helåret går först att redovisa den första april nästkommande år, då alla bytesärenden som inkom fram till och med den sista december haft 90 dagar på sig att avslutas.

Alternativ B:

Jämför antalet beslut om byte som fattats under en bestämd period och där bytet genomförts inom 90 dagar med det totala antalet beslut om byten som fattats under samma period. Bytesärendena som inkluderas kan alltså ha inkommit när som helst men de ska ha avslutats under en given period. Resultatet visar då hur stor andel av de genomförda bytena där handläggningstiden varit kortare än 90 dagar av det totala antalet klara byten.

Alternativ B motsvarar inte nämndens indikator såsom den är formulerad i dagsläget, då indikatorn specificerar att relationen av intresse är den mellan antalet begäran om byte som inkom en viss period där byte skett inom 90 dagar och totalt antal inkomna begäran om byte för perioden.

Problemet med förskjutning av möjlig tidpunkt för mätning som beskrivits i Alternativ A uppstår inte i alternativ B. Mätningen för Alternativ B går att genomföra dagen efter perioden som ska redovisas eftersom det är avslutandedatumet som avgör urvalet för vilka ärenden som ska inkluderas och inte inkommandedatumet.

#### *Resultat av beräkningar för de olika alternativen*

För att illustrera de olika alternativen redovisas nedan hur måluppfyllelsen skulle bli för respektive mätmetod. Perioden avser den i delårsrapporten redovisade perioden den 1 januari till den 30 juni 2020. Beräkningarna utgår från *kalenderdagar*.

#### Beräkning av måluppfyllelse: Alternativ A

Mätning:

Antal begäran om byte som inkommit perioden 1 januari-30 juni 2020 där byte genomförts inom 90 kalenderdagar / totalt antal begäran om byte som inkommit perioden 1 januari-30 juni 2020.

Siffror:

Antal begäran om byte som inkommit perioden 1 januari-30 juni 2020 där byte genomförts inom 90 kalenderdagar = 83

Totalt antal begäran om byte som inkommit perioden 1 januari-30 juni 2020 = 153

Beräkning:

Antal begäran om byte som inkommit perioden 1 januari-30 juni 2020 där byte genomförts inom 90 kalenderdagar (83) / totalt antal begäran om byte som inkommit perioden 1 januari-30 juni 2020 (153) = 83 / 153

= 54% av de begäran om byte som inkom under perioden 1 januari-30 juni 2020 avslutades inom 90 kalenderdagar. Resterande 46% av bytesärendena tog längre tid än 90 kalenderdagar att handlägga.

Med detta sätt att mäta blir måluppfyllelsen mätt i kalenderdagar 54% för det första halvåret 2020.

#### Beräkning av måluppfyllelse: Alternativ B

Mätning:

Antal genomförda byten under perioden 1 januari-30 juni 2020 där beslut om byte fattats inom 90 kalenderdagar / totalt antal genomförda byten perioden 1 januari-30 juni 2020.

Siffror:

Antal genomförda byten under perioden 1 januari-30 juni 2020 där beslut om byte fattats inom 90 kalenderdagar = 87

Totalt antal genomförda byten perioden 1 januari-30 juni 2020 = 117

Beräkning:

Antal genomförda byten under perioden 1 januari-30 juni 2020 där beslut om byte fattats inom 90 kalenderdagar (87)/ totalt antal genomförda byten perioden 1 januari-30 juni 2020 (117) = 87 / 117

= 74% av genomförda byten under perioden 1 januari-30 juni 2020 handlades klart inom 90 kalenderdagar. Resterande 26% av bytesärendena tog längre tid än 90 kalenderdagar att handlägga.

Med detta sätt att mäta blir måluppfyllelsen mätt i kalenderdagar 74% för det första halvåret 2020.

**Ansvariga**

Rebecca Bichis Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef