

Överförmyndarnämnden
Eskilstuna Strängnäs

Överförmyndarkontorets öppet- och telefontider 2016

Förslag till beslut

Från och med den 1 april har expeditionen telefontid kl. 10:00-12:00.

Ärendebeskrivning

Det ska vara lätt att komma i kontakt med överförmyndarkontoret. I samband med bildandet av det för Eskilstuna och Strängnäs gemensamma överförmyndarkontoret öppnades därför ett gemensamt telefonnummer, 016-710 50 80. Där har den som ringer möjlighet att göra två val, antingen till handläggare eller till expeditionen. Expeditionen har haft telefontid 10:00-12:00; 13:00-16:00. Fram till och med mars är den dock på grund av hög arbetsbelastning begränsad till kl. 10:00-12:00. Det är möjligt att nå en handläggare på telefon måndag-torsdag 10:00-12:00.

Kontorets expedition är öppen 08:00-12:00; 13:00-16:00. För att träffa handläggare bokar besökaren tid. Handläggare kan träffas i både Eskilstuna och Strängnäs. Kontoret har också en gemensam e-postadress.

För att underlätta invånarnas kontakt med Eskilstuna kommun öppnas den 20 april Eskilstuna direkt. Där kommer invånarna att enkelt och snabbt få svar på många av sina frågor. Bland annat kommer man att få veta hur man söker god man, hur man blir god man och många andra frågor som idag ställs till kontorets administratör. I Eskilstuna direkt kommer gode män och förvaltare kunna hämta blanketter och kopiera handlingar.

Eskilstuna direkt kommer att ha telefontid kl. 07:30-18:00 och vara öppet för besök kl. 08:00-18:00. Det innebär en betydligt bättre tillgänglighet jämför med överförmyndarkontorets redan generösa besöks- och telefontider.

Eskilstuna direkts telefon- och besökstider utökar servicen till såväl den som vill ha god man och den som vill bli god man som till den som redan är god man. Förvaltningen föreslår därför att telefontiden för expeditionen från och med den 1 april är kl. 10-12 måndag-torsdag. Telefontider till handläggare är oförändrade.

Genom att Eskilstuna direkt kan tillhandahålla den service som expeditionen idag tillhandhåller vid spontana besök föreslås vidare att kontoret endast tar emot bokade besök. Besök som inte är bokade tar Eskilstuna direkt hand om.

Sammantaget kommer detta att innebära minskad arbetsbelastning på den hårt ansträngda administrativa personalen.

Övrigt

Många av telefonsamtalen till såväl expeditionen som till handläggarna rör ensamkommande barn. Samma gäller för den e-post som kommer till kontoret. Därför planeras att för telefonsamtal införa särskilt tryckknappsval för denna ärendetyp. Likaså planeras för en särskild e-postadress denna ärendetyp.

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Anders Hagander
Tf. förvaltningschef