

## Bruksanvisning för sökande – eAnsökan bistånd

En e-tjänst till privatpersoner för att via webben göra förnyad ansökan av bistånd (försörjningsstöd - "socialbidrag") finns nu under utprovning i vissa kommuner. "Riktiga" ansökningar kan tas emot elektroniskt och behandlas av handläggare i kommunen. Verifikat kan även inkluderas elektroniskt i ansökan.

E-tjänsten nås via menyn på: <http://iof.sambruk.se>

### 1. Vilka sökande?

I början var e-tjänsten av enklare typ och endast vissa personer kunde använda den, men numera är alla i respektive kommun välkomna. Den sökande behöver dock ha en mobiltelefon med fungerande abonnemang eftersom säker inloggning görs med SMS-engångskod (i andra fall används traditionell pappersblankett).

### 2. Inloggning

Den sökande får ett lösenord från handläggare på kommunen. Som användarnamn används personnummer (eller samordningsnummer). Skulle du ha glömt lösenordet kontaktar du handläggaren som ger dig ett nytt. För att ge tillräcklig sekretess får du också vid varje inloggning en SMS-engångskod att mata in.

### 3. Ifyllnad

Ett antal formulär ska fyllas i som motsvarar den vanliga pappersblanketten men som är "smarta" så det ska vara lättare att mata in rätt. Formulären innehåller också fler fält än pappersblanketten för att man ofta ska kunna slippa kompletteringsfrågor från handläggaren och därmed snabba upp ärendena.

### 4. Verifikat

Verifikat (kvitton, avier, kontoutdrag, intyg etc) kan laddas in till ansökan genom scannade filer eller bilder av verifikat som du tagit med bra mobilkamera, digitalkamera etc. Precis som med vanliga pappersverifikat gör handläggaren sedan en bedömning om verifikatet är tillräckligt läsbart, relevant och äkta. Skulle du inte kunna ordna tillräckligt bra bilder får du som reservrutin posta/lämna in pappersverifikaten separat till kommunen (glöm inte ange personnummer/namn).

### 5. Fortsätta senare

Om du behöver fortsätta med en halvifylld ansökan senare går det bra, tjänsten minns dina tidigare data när du loggar in igen.

### 6. Godkänn

När du är klar väljer du att godkänna ansökan och att skicka in elektroniskt. Om det finns en Medsökande behöver även denne logga in separat med eget användarnamn/lösenord/SMS-engångskod och också godkänna, för att ansökan ska inkomma till kommunen.

**7. Säkert meddelande**

Handläggaren kan skicka ett säkert meddelande till dig om det exempelvis behövs en komplettering. Ett sådant meddelande går alltså inte via öppen, osäker e-post utan helt inom tjänsten. Däremot får du en avisering via vanlig e-post och SMS, med en neutral text om att det finns information ”i Dina ärendehändelser hos kommunen” så att du förstår att du behöver logga in och nå meddelandet (klicka sedan på "Dina ärendehändelser").

**8. Historik**

I "Dina Ärendehändelser" hittar du även en historik/logg av vilka ansökningar du lämnat in, att handläggare tagit in dem, att du har fått "Säkert meddelande" osv. Vill du skriva ut din ansökan kan du göra det här (eller göra det i samband med godkännande/inskickning). Historiken rensas efter viss tid.

9. I övrigt är förhoppningsvis e-tjänsten självförklarande - det står beskrivande text på sidorna och det finns även en separat hjälpsida.

10. (E-tjänsten går även att använda helt oinloggad men då får man skriva ut den färdiga ansökan, underteckna med kulspetspenna och posta/lämna in manuellt tillsammans med pappersverifikat.)

E-tjänsten är utformad för hög säkerhet, i enlighet med bl.a. Datainspektionens krav.