

## **Bilaga 2**

### **Samordning av kundtjänst**

**DENNA BILAGA ("Bilaga 2")** hör till det samverkansavtal som träffats mellan Svedala kommun, genom socialnämnden, org. nr. 212000-1074 ("**Svedala**") och Trelleborgs kommun, genom arbetsmarknadsnämnden, org. nr. 212000-1199 ("**Trelleborg**") den 2021-06-28 avseende ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser ("**Avtalet**").

Svedala och Trelleborg är nedan var för sig benämnda "**Part**" samt gemensamt "**Parterna**".

#### **1 UPPDRAGET OCH KUNDTJÄNST**

- 1.1 Avtalets syfte är bland annat att Trelleborg ska utföra samtliga uppgifter som enligt lag åvilar Svedala vad gäller handläggning av ekonomiskt bistånd, samt genom att Trelleborg anordnar, utför och följer upp arbetsmarknadsinsatser gentemot sökande av ekonomiskt bistånd för Svedalas räkning, ("**Uppdraget**"). Genom Uppdraget ska Trelleborg verka för att sökande når en snabbare väg mot självförsörjning.
- 1.2 Enligt punkt 7.17 i Avtalet ska Parterna tillsammans och i samråd tillhandahålla kundtjänst åt enskilda som ansöker om ekonomiskt bistånd i enlighet med vad som föreskrivs här i Bilaga 2, se nedan.

#### **2 PARTERNAS ANSVARSFÖRDELNING FÖR KUNDTJÄNST**

Parterna har gemensamt ansvar för att tillhandahålla kundtjänst åt sökande av ekonomiskt bistånd från Svedala kommun.

##### **2.1 Svedalas huvudsakliga ansvar**

- 2.1.1 Svedala ansvarar huvudsakligen för att lämna ut handlingar till sökande som inte kan lämna in en digital ansökan om ekonomiskt bistånd.
- 2.1.2 Svedala ska hjälpa sökande med att kopiera/scanna in sökandes beslutsunderlag till ansökan samt kontrollera att ansökningar är komplett ifyllda samt att begärda underlag finns bifogade till ansökan.
- 2.1.3 Svedala ska scanna in samtliga handlingar som krävs till ansökan om ekonomiskt bistånd och skicka den kompletta ansökan till berörd handläggare i Trelleborg, se även Bilaga 4 Hanteringar av handlingar, dokumentation och arkiv.
- 2.1.4 Vid akuta ärenden avseende mat och hygien samt tillfälligt boende ska ett meddelande skickas från Svedala till [ansokan.tak.nod@trelleborg.se](mailto:ansokan.tak.nod@trelleborg.se) om att ansökan kommer till handläggare i Trelleborg.
- 2.1.5 Vid nyansökan med tolkbehov bokar Svedala in tolk och besök till arbetsmarknadssekreterare.
- 2.1.6 Svedala ska ha behörighet till berörda verksamhetssystem för att tillhandahålla information till den sökande gällande beslut och eventuell utbetalningsdag.

## **2.2 Trelleborgs huvudsakliga ansvar**

- 2.2.1 Trelleborgs kundtjänst har huvudsakligt ansvar för den initiala kontakten med sökande och ska erbjuda samma service till sökanden från Svedala som erbjuds en sökande från Trelleborg.
- 2.2.2 Ärendehandläggare från Trelleborg ska stötta upp i Svedalas kundservice i de fall som kräver ärendehandläggare.
- 2.2.3 Ärendehandläggare från Trelleborg ska finnas på plats i Svedalas kundservice utifrån behov.