

Vejledning til udarbejdelse af retningslinjer for sagsbehandlingen

Herunder findes en vejledning til de elementer, der kan indgå i udarbejdelsen af retningslinjer for sagsbehandlingen.

1. Indhold i retningslinjer for sagsbehandlingen

Retningslinjer for sagsbehandlingen fungerer som en faglig og praktisk vejviser for sagsbehandlerne i sagsbehandlingsprocessen. Retningslinjerne bør derfor give et samlet overblik over lovgivning, rolle- og ansvarsfordeling, formålet med aktiviteten i sagsbehandlingen samt tidsfrister, metoder, skabeloner mv. Retningslinjerne kan med fordel struktureres, så de understøtter sagsbehandlerens daglige arbejde eksempelvis gennem en opdeling i de trin, som sagsbehandlingsprocessen omfatter. Desuden kan retningslinjer for sagsbehandlingen beskrive opfølgingsprincipper og klagebehandlingsprocedurer.

2. Indledning

Retningslinjerne kan introduceres med beskrivelse af blandt andet formål og målgruppe for retningslinjerne.

Her ses et udsnit af en beskrivelse fra introduktionen til retningslinjer for sagsbehandlingen (her benævnt administrationsgrundlag) i en kommune.

Styringsgrundlag:

Hvordan styres der gennem retningslinjer for sagsbehandlingen?

Boks: Eksempel på uddrag af retningslinjer for sagsbehandlingen

Administrationsgrundlaget beskriver de konkrete arbejdsgange og henviser til det underliggende lovgrundlag, vedtagne tidsfrister samt de metoder og redskaber, der understøtter sagsbehandlingen. Ligeledes beskriver administrationsgrundlaget de relevante snitflader til kommunens øvrige forvaltninger og afdelinger og rolle- og ansvarsfordelingen imellem disse.

Administrationsgrundlaget er således med til at sikre, at sagsbehandlingen hviler på et solidt og korrekt grundlag. Det skal dog understreges, at der altid foretages en individuel vurdering af behovet for hjælp til det enkelte barn/den enkelte unge og vedkommendes familie.

Administrationsgrundlaget er et aktivt arbejdsredskab, der løbende justeres og redigeres, når rammerne for sagsbehandlingen ændrer sig.

Kilde: Rebild Kommune.

3. Lovgrundlaget

Retningslinjer for sagsbehandlingen beskriver lovgivning af særlig relevans. Der kan i enkelte tilfælde også være andre kommunale retningslinjer, serviceniveauer el.lign., som der er behov for at fremhæve. Eksempelvis hvis kommunen, som en del af deres serviceniveau, har fastsat en intern tidsfrist for klagebehandling eller besluttet kortere opfølgningshyppighed på sager end loven forskriver.

- Lov om social service. Eksempelvis i forbindelse med åbningen af en sag om underretning og i sagsvurderingen om handleplan.
- Lov om retssikkerhed i forvaltning. Eksempelvis om tidsfrister.
- Forvaltningsloven. Eksempelvis vedrørende vejledningsforpligtigelsen.
- Lov om behandling af personoplysninger. Eksempelvis vedrørende samtykke.
- Lov om offentlighed i forvaltningen. Eksempelvis om notatpligt.

4. Myndighedens rolle

Retningslinjer for sagsbehandlingen beskriver kommunens myndighedsopgave og interne rolle- og ansvarsfordeling. Eksempelvis rolle- og ansvarsfordelingen i forhold til barnet eller den unge, forældremyndighedsindehaver og udfører. Her kan fx indgå faglige retningslinjer om overgangen mellem børne- og voksenområdet og samspillet med dagtilbud og skoler. Herudover kan der eksempelvis indgå faglige retningslinjer for inddragelse af barnet, den unge og familien i de enkelte trin i sagsbehandlingen.

Styringsgrundlag:

Hvordan styres der gennem retningslinjer for sagsbehandlingen?

5. Sagsbehandlingsindhold og -aktiviteter

Beskrivelsen kan omfatte formålet med sagsbehandlingen, faglige retningslinjer og de konkrete arbejdsopgaver som sagsbehandlingen omfatter. Desuden kan relevante tidsfrister, metoder og skabeloner, som kan eller skal anvendes, beskrives.

Eksempel vedr. sagsåbning

Et eksempel på en beskrivelse af en sagsbehandlingsaktivitet i forbindelse med en sagsåbning fremgår nedenfor.

Boks: Eksempel på beskrivelse af sagsåbning

Der foretages altid en konkret og individuel vurdering af den enkeltes behov, når der ansøges på ydelser på det sociale område. Indledningsvist vurderes det, om ansøgningen skal behandles af et andet lovområde.

Når sagsbehandlingen igangsættes, sendes kvittering med oplysning om navn på sagsbehandler til forældrene, inkl. besked om forventet sagsbehandlingstid. Afgørelser skal være truffet i løbet af 8 uger i henhold til politisk vedtagne frister for sagsbehandling.

Der indhentes samtykke til indhentning af de oplysninger der skal belyse sagen.

Oplysninger og dokumentation i børnesager journalføres i DUBU. Der kan være tale om indhentning af relevante oplysninger fra fx:

- Barnet, den unge eller forældre.
- Helbredsoplysninger fra egen læge eller speciallæge.
- Skole.
- Andre fagområder.

Evt. sendes oplysninger til vurdering ved kommunelæge.

Kilde: Holbæk Kommune

Eksempel vedr. sagsoplysning

Overvejelser om familierådslagning og tilsvarende metoder kan indgå som en naturlig og fast del af sagsbehandlingen, når et barn eller en unge overvejes anbragt. Formålet er bl.a. at understøtte familiens inddragelse i en eventuel anbringelse og skabe opmærksomhed på muligheden for en eventuel netværksanbringelse. Nedenfor er et eksempel på en beskrivelse af trinene i en faglig metode til at inddrage netværket i forbindelse med sagsoplysningen.

Styringsgrundlag:

Hvordan styres der gennem retningslinjer for sagsbehandlingen?

Boks: Eksempel på tre trin i familierådslagning

1. del

Første del er information

Her deltager barnet og hele familien og andre fra netværket sammen med familiens socialrådgiver og eventuelt medarbejdere fra børnehave eller skole, hvis dette er aftalt.

Familiens socialrådgiver i Børne- og Ungerådgivningen og eventuelt andre fagpersoner informerer kort om situationen.

Forældre og barnet/den unge er på forhånd bekendt med, hvad socialrådgiveren og andre fagpersoner vil sige.

Familien kan stille afklarende spørgsmål.

2. del

Anden del handler om, hvad familien vil gøre.

Her sidder familie og venner samlet i et rum og taler om, hvordan de syntes tingene klares bedst. Socialrådgiveren er i et andet rum.

Målet er, at I som kender barnet bedst, kommer frem til en plan, som er til gavn for barnet/den unge og her tænkes både i familiens egne kræfter og den hjælp kommunen kan yde.

Det kan tage en del tid, før familien kommer frem til en plan, som alle er enige om. Det er vigtigt, at alle er enige om planen inden den godkendes og iværksættes.

3. del

Tredje del handler om godkendelse og gennemførelse af det, som familien er kommet frem til.

Når familien er kommet frem til en plan, hentes samordner og socialrådgiver igen. Familien fremlægger den plan de i fælleskab er nået frem til. Der kan da blive behov for at drøfte, hvordan man bedst muligt kan sætte det i værk, som familien er kommet frem til.

Socialrådgiveren fra Børne- og Ungerådgivningen skal kunne godkende planen. Der vil ikke kunne træffes beslutninger om noget, hvor kompetencen ligger i andre fagsekretariater, medmindre dette er aftalt på forhånd.

Kilde: Faaborg-Midtfyn Kommune.

6. Opfølgning

Her kan kommunens sagsbehandlingstider beskrives, hvilket er særlig relevant såfremt kommunens opfølgning afviger fra servicelovens regler herom. Reglerne beskriver, at der *som minimum* udføres opfølgning på foranstaltninger første gang efter 3 måneder og herefter med højst 6 måneders mellemrum, dog er der for en række ydelser fastsat andre specifikke tidsfrister. Kommunen kan eksempelvis have faglige retningslinjer om, at der skal følges op på, om målet med indsatsen opnås, om behovet ændrer sig, og om indsatsen er relevant hyppigere end lovkravet. En hyppigere opfølgning på barnet eller den unges behov og resultater af indsatsen kan bidrage til at sikre, at indsatserne er målrettet barnets eller den unges behov.

Styringsgrundlag:

Hvordan styres der gennem retningslinjer for sagsbehandlingen?

7. Klager

Her kan kommunens klageprocedurer beskrives indenfor de lovgivningsmæssige rammer.

8. Ikrafttrædelse og revision

Der bør beskrives, hvornår retningslinjer for sagsbehandlingen træder i kraft og revideres.