

Vejledning til rolle- og ansvarsfordeling i arbejdet med serviceniveau

I udviklingen og implementeringen af serviceniveauet i kommunen er det en god idé at have en tydelig rolle- og ansvarsfordeling, så det er klart for henholdsvis politikere, ledere og medarbejdere, hvad deres rolle og ansvar er i forhold til udvikling, opfølgning og forankring samt daglig anvendelse af serviceniveauet.

Derfor kan der med fordel udarbejdes en plan for, hvem der gør hvad, og hvilke informationsniveauer der indgår i de forskellige faser knyttet til serviceniveauet:

- **Udvikling af serviceniveauet.** Her kan alle niveauer med fordel inddrages. Sagsbehandlerne kan inddrages i forhold til at bidrage til at definere indsatserne og målgrupperne, mens topledelsen og politikerne inddrages i de overordnede politiske, økonomiske og rammesættende overvejelser og prioriteringer. Leverandørerne af indsatsen informeres og inddrages evt. også i udviklingen.
- **Implementering og forankring af serviceniveauet.** Forankringen sker i hele organisationen og særligt i sagsbehandlingen, hvor serviceniveauet udmøntes i forhold til det enkelte barn. Det er vigtigt, at de faglige ledere tydeligt bakker op om serviceniveauet og sikrer, at medarbejderne har de rette rammer og arbejdsbetingelser til at kunne udmønte serviceniveauet i praksis.
- **Opfølgning.** Opfølgningen tager blandt andet afsæt i sagsbehandlernes dokumentation i fagsystemerne, hvor de løbende registrerer fx alder, foranstaltninger, omfang og varighed. Disse registreringer bør ledelsen følge op på, ligesom ledelsen bør følge op på, om serviceniveauet i praksis fungerer som ramme for indsatsen i kommunen og kommunikerer resultaterne af dette til det politiske niveau.

Plan for rolle- og ansvarsfordeling

Planen for rolle- og ansvarsfordeling kan udarbejdes for alle relevante roller, fx politikere, direktion, faglig ledelse, teamledelse, sagsbehandlere. Den bør udarbejdes for hver af faserne, dvs. udvikling, implementering og forankring samt opfølgning. I hver fase beskrives rollen og ansvaret for hver af de relevante parter, jf. eksemplet nedenfor.

Styringsgrundlag: Hvordan fastlægges serviceniveauet?

Skema: Rolle- og ansvarsfordeling

	Udvikling	Implementering og forankring	Opfølgning
Politiker	<i>Eksempelvis:</i> <ul style="list-style-type: none">- <i>Forklare baggrund og behov for udviklingen af serviceniveau i pressen, på kommunalbestyrelsesmøde mv.</i>- <i>Dialog med/høring af interessenter, fx på møde med handicaprådet.</i>- <i>Træffe beslutning om fastlæggelse af serviceniveauet.</i>		
Direktion			
Fagledelse			
Teamledelse			
Sagsbehandlere			
(...)			