



Socialnämnden

§ 53

Dnr: SN21-513 700

Tjänstegaranti för avdelningen barn och vuxna

Beslut

Socialnämnden antar tjänstegarantin för avdelningen barn och vuxna.

Sammanfattning av ärendet

Kommunfullmäktige fattade 2019-10-07 § 206 beslut om att tjänstgarantier ska införas i samtliga kommunala verksamheter som tillhandahåller tjänster till invånare och företag. På avdelningen för barn och vuxna har en gemensam tjänstegaranti för avdelningens lagstadgade tidsfrister tagits fram, som innebär att varje avvikelse utifrån dessa tidsfrister behandlas i enlighet med rutiner för avvikelshantering samt synpunkter och klagomål där den enskilde får en återkoppling på anledningen till avvikelsen.

Beslutsunderlag

Socialnämndens arbetsutskott § 221 2021-05-27.

Socialkontorets tjänsteutlåtande 2021-05-17.

Beslutet ska skickas till

Kommunikationsavdelningen
Kommunstyrelsen
Socialdirektör
Avdelningschef barn och vuxna.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



2021-05-27

Socialnämndens arbetsutskott

§ 221

Dnr: SN21-513 700

Tjänstegaranti för avdelningen barn och vuxna

Beslut

Socialnämndens arbetsutskott föreslår:

Socialnämnden antar tjänstegarantin för avdelningen barn och vuxna.

Sammanfattning av ärendet

Kommunfullmäktige fattade 2019-10-07 § 206 beslut om att tjänstgarantier ska införas i samtliga kommunala verksamheter som tillhandahåller tjänster till invånare och företag. På avdelningen för barn och vuxna har en gemensam tjänstegaranti för avdelningens lagstadgade tidsfrister tagits fram, som innebär att varje avvikelse utifrån dessa tidsfrister behandlas i enlighet med rutiner för avvikelshantering samt synpunkter och klagomål där den enskilde får en återkoppling på anledningen till avvikelsen.

Beslutsunderlag

Socialkontorets tjänsteutlåtande 2021-05-17.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



Förvaltning och avdelning

Handläggare: Lena Ander
Titel: Avdelningschef
E-post: lena.ander@norrtalje.se

Till: Socialnämndens arbetsutskott

Tjänstegaranti för avdelningen barn och vuxna

Förslag till beslut

Socialnämndens arbetsutskott föreslår:

Socialnämnden antar tjänstegarantin för avdelningen barn och vuxna.

Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Kommunfullmäktige fattade 2019-10-07 § 206 beslut om att tjänstgarantier ska införas i samtliga kommunala verksamheter som tillhandahåller tjänster till invånare och företag. På avdelningen för barn och vuxna har en gemensam tjänstegaranti för avdelningens lagstadgade tidsfrister tagits fram, som innebär att varje avvikelse utifrån dessa tidsfrister behandlas i enlighet med rutiner för avvikelshantering samt synpunkter och klagomål där den enskilde får en återkoppling på anledningen till avvikelsen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige fattade 2019-10-07 § 206 beslut om att tjänstgarantier ska införas i samtliga kommunala verksamheter som tillhandahåller tjänster till invånare och företag. Beslut om tjänstegarantier har sin grund i det förtydligade kvalitetsarbetet i Norrtälje kommun, där en tjänstegaranti syftar till att klargöra för invånaren/företagaren vad kommunen utlovar för leverans av verksamheten/myndighetsutövningen. Här framgår även de eventuella motkrav som måste uppfyllas för att tjänstegarantin ska kunna uppfyllas.

Koppling till gällande styrdokument

Mål och budget 2020-2022, beskrivs under målområde 3 i Mål och budget antagen av kommunfullmäktige 2019-11-11.

Lagkrav

11 kap 1 § SoL
11 kap 1 a § SoL
11 kap 2 § SoL
4 kap 1 § SoL

Samberedning

Ärendet har samberetts på socialkontoret.

Beskrivning av ärendet

Socialkontorets avdelning för barn och vuxna arbetar med myndighetsutövning samt genomförande av biståndsbedömda insatser gällande barn, ungdomar och vuxna som är i behov av stöd från socialtjänsten. Kommuninvånare som kommer i kontakt med avdelningen för barn och vuxna ska mötas av ett professionellt bemötande där varje individ blir sedd och utreds under rätt tid, av rätt orsak

och blir beviljad rätt insats. Handläggningen ska ske rättssäkert, korrekt och effektivt med målet att invånaren inte ska ha kontakt med socialtjänsten längre än nödvändigt och inte återaktualiseras. Tjänstegarantin innebär att om lagstadgade tidsfrister för förhandsbedömning, utredning, beviljad insats och samarbetsamtal inte hålls kan det vara en olägenhet för invånaren och avdelningen behöver då se över sina rutiner, vilket görs genom avvikelsehantering samt hantering av synpunkter och klagomål. Förutsättningen för att tjänstegarantin ska hållas är att invånaren kommer på de tider som bokas med socialtjänsten samt deltar aktivt under utredning och insats.

Konsekvensanalys/riskanalys

Barnkonsekvensanalys

De tidsfrister som finns angivna i socialtjänstlagen gällande ärenden som rör barn är till för barns bästa och tillvaratar barns behov av att tillgodoses skydd. Genom en tjänstegaranti som tillvaratar behovet av att hålla dessa tidsfrister prioriteras barns bästa.

Ekonomisk analys

Tjänstegarantin förväntas inte ge någon påverkan på socialkontorets budget.

Jämställdhetsanalys

Är inte tillämplig

Äldre och tillgänglighetsanalys

Är inte tillämplig

Tidplaner

Ärendet behandlas i socialnämndens arbetsutskott 2021-05-27 och vid socialnämndens sammanträde 2021-06-03.



Annica Blomsten
Förvaltningsdirektör
Socialkontoret



Lena Ander
Avdelningschef
Barn och vuxna

Bilagor

Bilaga 1 Tjänstegaranti för barn och vuxna.

Beslut skickas till

Kommunikationsavdelningen
Kommunstyrelsen
Socialdirektör
Avdelningschef barn och vuxna.



Tjänstegaranti för avdelningen barn och vuxna

Tjänstegarantier är löften till invånare och företag. De ska göra det tydligt vilka förväntningar man kan ha på kommunens tjänster och myndighetsutövning. De tydliggör även vilka eventuella motkrav som gäller för att tjänstegarantierna ska kunna uppfyllas.

Beskrivning

Socialkontorets avdelning för barn och vuxna arbetar med myndighetsutövning samt genomförande av beviljade insatser gällande barn, ungdomar och vuxna som är i behov av stöd från socialtjänsten.

Vi ser till att:

- ge dig ett professionellt bemötande där vi ser varje individ och utreder under rätt tid, av rätt orsak och beviljar rätt insats.
- inkommen oro för barn skyddsbedöms inom 24 timmar.
- förhandsbedömning gällande barn, ungdom och vuxna, om behov att inleda utredning eller ej, sker inom 14 dagar.
- utredning som gäller barn och ungdom slutförs inom 4 månader.
- beviljad insats tillgodoses inom tre månader från att beslut fattats.
- inom familjerätten erbjuds tid för samarbetsamtal inom 14 dagar.

Du ser till att:

- komma på bokade tider, samt medverkar och deltar aktivt i utredning och insats.

Uppföljning:

Vi följer upp tjänstegarantin månatligen genom avvikelshantering och hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Då avvikelse uppstått får invånare återkoppling i sitt eget ärende.

Kontakt:

Avdelningschef Lena Ander, tel 0176/71509.