

Sagstyper: Implementeringsvalg – Hvor vil vi sætte ind?

Ideelt set anbefales det, at nedenstående punkter implementeres samlet. Alternativt kan I dog vælge at gå i gang med en eller flere af forslagene til implementering af sagstyper.

Implementeringsforslag ved ansøgninger:

Eksempler på tiltag der kan igangsættes:

1: Implementering af sagstyper i forbindelse med allerede indsendte Vejledningssager og Principssager.

Fremgangsmåde:

Fastlæg sagstypen i forbindelse med screening og brug typen som retningsgivende for formulering af mangelskrivelse.

Med mindre ansøger umiddelbart selv ud fra vejledningen i mangelskrivelsen forventes at kunne udfærdige en fyldestgørende ansøgning, indbydes til forhåndsdialogmøde.

Ved afholdelse af dette brug PIXI bogens anvisninger.

2: Implementering af sagstyper i forbindelse med Obs-sager.

Fremgangsmåde:

Brug PIXI bogens anvisninger samt tips og tricks for Obs-sager

3: Implementering af sagstyper i forbindelse med forhåndsdialog i Vejledningssager, Principssager og Obs-sager.

Fremgangsmåde:

Inviter konsekvent ansøgere til forhåndsdialog – brug alle til rådighed værende kontaktpunkter hertil.

- a) Fremmøde i borgerservice.
- b) Telefonkontakt eller mail til forvaltningen.
- c) På hjemmeside.
- d) Booking af forhåndsdialogmøde på hjemmeside.

Fastlæg ud fra det oplyste sagstypen i forbindelse med første kontakt til ansøger:

- Specificer hvilket materiale ansøger bedes indsende forud for forhåndsdialogmøde.
- Kontakte ansøger når materialet er indsendt, - dette med henblik på evt.at indhente supplerende oplysning og for i det hele taget at sikre, at sagens reelle indhold er belyst.
- Check om den første vurdering af sagstypen holder stik.

Forhåndsdialogmødet følges op med resume af hovedpunkterne i den vejledning, der er givet med henblik på at sikre, at ansøger efterfølgende kan indsende en fyldestgørende ansøgning.

- I forbindelse med forhåndsdialogmøde brug tips og tricks, der kan styrke serviceoplevelsen og gøre det efterfølgende sagsforløb smidigt og hurtigt.

Ved tilsyn:

Brug PIXI-bogens anvisninger side 21 som guide til servicebehov samt tips og tricks for de forskellige sagstyper ved syn.