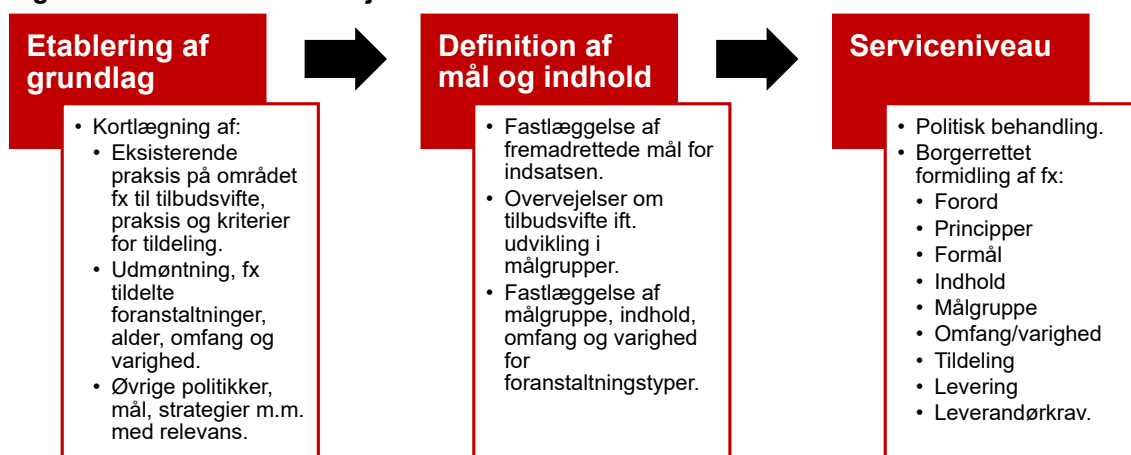


Vejledning til udarbejdelse af serviceniveau

Denne vejledning beskriver, hvordan processen for arbejdet med at afdække kommunens nuværende praksis og fastsætte en ramme for det fremtidige serviceniveau kan tilrettelægges. Fastlæggelsen af et serviceniveau bør således altid tilpasses de konkrete forhold i kommunen. I forbindelse med den løbende revision af serviceniveauet skal det vurderes, hvilket omfang de enkelte trin skal have. Arbejdet med udvikling eller justering af et serviceniveau omfatter disse tre trin:

Figur: Processen for udarbejdelse af et serviceniveau



1. Etablering af grundlag

Arbejdet med at afdække den nuværende praksis kan virke omfattende. Ofte skal en større mængde dokumenter, nøgletal el.lign. gennemgås for at få den ønskede viden. Men et solidt og grundigt vidensgrundlag sikrer et godt udgangspunkt for de politiske og administrative beslutninger på området.

Datagrundlaget omfatter kortlægning af målgrupper, foranstaltninger og tilbud samt omfang. Herudover kortlægges nuværende tildelingspraksis og årsager til tildeling af foranstaltninger, omfang og varighed. Desuden kortlægges konsekvenser for udformning af serviceniveauet, som udspringer af det øvrige politiske styringsgrundlag som fx mål og prioriteringer i den sammenhængende børne- og ungepolitik. Nedenfor uddybes fire skridt i arbejdet med datagrundlaget.

Kortlægning af målgrupper, aktiviteter og foranstaltninger

Første skridt i processen er en kortlægning af den mest grundlæggende og nødvendige viden på området, herunder de foranstaltninger, ydelser og tilbud, der gives, og

hvem disse gives til samt omfanget. Der er udviklet en skabelon til at understøtte indsamlingen af de centrale nøgletal: *Skabelon til etablering af datagrundlag for serviceniveau* i redskaberne under *Styringsgrundlag*.

Kortlægningen er en god investering, idet det vil være langt nemmere at opdatere grundlag og serviceniveau efterfølgende. De oplysninger, der indgår i skabelonen, kan oftest findes i kommunens økonomi- og sagsbehandlingssystemer. Som supplement kan evt. indgå viden hentet via sagerne. Samtidig kan det være en fordel at kortlægge andre politikker, strategier, mål, planer mv. af relevans, herunder eksempelvis fra dagtilbuds-, skole- og beskæftigelsesområdet. Herved kan det sikres, at serviceniveauet understøttes af – og understøtter – det politiske styringsgrundlag i øvrigt. Der er udarbejdet en *Skabelon til afdækning af eksisterende rammer for serviceniveau* i redskaberne under *Styringsgrundlag*.

Udmøntning i dag – kortlægning af den nuværende praksis for tildeling

Andet skridt i processen er en kortlægning af den eksisterende praksis, herunder også en kortlægning af forbruget og fordelingen af dette. Her kan det fx overvejes, hvorfor bestemte ydelser eller foranstaltninger anvendes mere end andre. Oplysningerne og den nuværende udmøntning kan findes i fx de eksisterende politikker eller vejledninger eller i den konkrete tildelingspraksis. Hvis der tidligere er foretaget en kortlægning, jf. første skridt, indebærer andet skridt en opdatering af kortlægningen med aktuelle tal, nye eller reviderede politikker mv.

Definition af tilbud og ydelser – definition af serviceniveauet

Med udgangspunkt i ovenstående to kortlægninger analyseres område og formål, og målgruppe, tildelingskriterier og omfang defineres indenfor de enkelte foranstaltninger og ydelser.

Politisk information om grundlaget

Sidste og fjerde trin i processen er at forelægge resultaterne, dvs. grundlaget, i bearbejdet form for fagudvalget med fokus på de strategiske valg og det politiske handlerum.

2. Definition af mål og indhold

Ud fra datagrundlaget og den nuværende praksis kan formål, målgruppe, omfang mv. defineres og beskrives. Der er udarbejdet *Skabelon til udarbejdelse af serviceniveau* til udarbejdelse af serviceniveau, der kan tages udgangspunkt i, og som findes under *Serviceniveau*.

Det er vigtigt at inddrage sagsbehandlerne i udarbejdelsen af serviceniveauet, da det er den faglige udmøntning og et centralt redskab i sagsbehandlerne hverdag. Derfor ved de også i høj grad, hvor de gode løsninger ligger. Der findes inspiration til arbejdet

Styringsgrundlag: Hvordan fastlægges serviceniveauet?

med dette i *Vejledning til rolle- og ansvarsfordeling i arbejdet med serviceniveau*, også under *Serviceniveau*.

3. Serviceniveau

Serviceniveauet beskrives med angivelse af principper, formål, indhold, målgruppe, omfang/varighed, tildeling, levering og leverandørkrav. I beskrivelsen bør det fremgå, at der altid skal foretages en individuel vurdering af behovet for hjælp hos barnet eller den unge.

Afslutningsvist skal der ske en politisk behandling af serviceniveauet.

Der lægges vægt på formidling af serviceniveauet, dels til eksterne interessenter – særligt borgere og leverandører – dels så det understøtter medarbejdernes anvendelse i den daglige sagsbehandling. For at understøtte formidlingen kan der fx udarbejdes et politisk forord til serviceniveauet.