



Kungsörs kommun

Dokumenttyp  
Riktlinje  
Beslutsdatum  
2025-09-25  
Beslutad av  
Socialnämnd

Giltigt från  
2025-09-25  
Aktualiserad  
2025-09-25  
Gäller för  
Socialförvaltningen

Giltigt till  
2029-09-24  
Diarienummer  
-  
Dokumentansvarig  
Camilla Nguyen

## **Riktlinje för handläggningsprocessen gällande individärenden inom Socialförvaltningen**

## **1. Syfte**

Riktlinjer är en vägledning i handläggningsprocessen och myndighetsutövningen för socialnämnden i Kungsörs kommun. Syfte med riktlinjen är att den ska vara en vägledning i handläggningen för alla medarbetare som handlägger och utreder ärende inom socialnämndens verksamhetsområden. Riktlinjen syftar även till att bidra till enhetliga bedömningsgrunder för att tillförsäkra likvärdighet och rättssäkerhet för de sökande och en god kvalitet i verksamheten.

Riktlinjen baseras huvudsakligen på Socialtjänstlagen (SoL), lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare (LUL), offentlighets- och sekretess-lag (OSL), barnkonventionen men berör också socialtjänstförordningen (SoF), hälso- och sjukvårdslag (HSL) samt Förvaltningslag (FL).

De föreskrifter, allmänna råd, handböcker och kunskapsstöd från Socialstyrelsen som har relevans för handläggning av flertalet ärenden som rör socialnämndens verksamhetsområde ska användas som stöd i handläggningen, bedömningar och ställningstaganden i de enskilda ärendena. Som komplement till dessa finns riktlinjer och därutöver finns mer specifika rutiner och stöddokument som har till syfte att beskriva och förtydliga detaljerna i handläggningsprocessen.

Riktlinjen definiera alla som hantera individärende som handläggare, det blir ett samlingsbegrepp och inrymmer biståndshandläggare, LSS-handläggare och socialsekreterare.

Begreppet brukare använda genomgående i riktlinjen för att definiera individer som har ärenden hos förvaltningen, detta innefattar även de som benämns som klienter ute i verksamheterna.

## **2. Uppdrag**

Socialnämnden har ett omfattande ansvar för alla som bor i kommunen, allt från trygga framtidens levnadsvillkor till att ha en hög kvalitet inom alla verksamheter samtidigt som vi har ett gott bemötande i alla led.

Socialnämnden arbetar för att stärka förutsättningarna för en lättillgänglig och rättssäker verksamhet, det förebyggande och hälsofrämjande arbetet och förtroendet för socialtjänsten. Arbetet ska bedrivas rättssäkert och med tro på människans resurser.

Detta innebär att i kontakt med socialnämndens verksamheter ska brukaren bemötas på ett respektfullt sätt av kunniga medarbetare. Brukaren ska känna sig trygg i sin kontakt med socialnämnden som ska vara tillgängliga, nämndens medarbetare ska vara nåbara under kontorstid.

Brukaren ska få en besökskontakt med en socialsekreterare eller handläggare inom två veckor.

I samtal med socialförvaltningens medarbetare ska vi ha ett enkelt språk i våra samtal, utredningar, handlingar och anteckningar som handlar om brukaren. Brukaren ska erbjudas tolk vid behov.

Medarbetare som jobbar inom socialförvaltningen har tystnadsplikt och får inte lämna ut uppgifter om brukaren eller brukarens familj till obehöriga. Men i vissa fall är socialförvaltningen skyldiga att lämna ut information till andra myndigheter.

## **2.1 Intern samverkan**

Enskilda som kommer i kontakt med socialförvaltningen i Kungsör kan ha behov av stöd från andra verksamheter. Samverkan ska därför ske med andra verksamheter för att enskilda ska få behövligt stöd. Individ- och familjeomsorgen har ansvar för stöd och insatser till personer med beroendeproblematik, personer som har utsatts för våld i nära relationer, för ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadsinsatser samt frågor som rör barn och ungas bästa. Verksamheten svarar även för stöd till föräldrar i att ta det ansvar som åligger alla föräldrar enligt Föräldrabalken.

Området Funktionsstöd är ansvarig för handläggning av ärende gällande personer som är i behov av stöd i hemmet i form av punktinsatser eller heldygns vård, personer i behov av annat boende på grund av sitt åldrande eller funktionsvariationer samt personer i behov av stöd i vardagen på grund av bland annat psykisk ohälsa.

I ärenden som kan beröra eller berör två eller flera verksamheter så bedömer berörda handläggare tillsammans i samverkan vem som ska svara för att tillgodose brukarens behov. Detta kan innebära att ärendet kan handläggas av flera enheter och flera lagrum. Handläggaren ska upplysa om detta samt om de skillnader som finns mellan de olika lagrummen.

## **2.2 Förebyggande perspektiv**

Med fokus på brukarens behov och utifrån individuella bedömningar av insatser och bistånd behöver handläggaren ha ett förebyggande perspektiv. Handläggaren kan inom ramen för sin informationskyldighet identifiera verksamhet, service och hjälp som utöver biståndsbedömda insatser fyller behovet för brukaren.

## **2.3 Brukarinflytande**

Brukaren ska i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Brukarinflytande handlar om att personer som får insatser genom socialtjänsten ska få mandat och möjlighet att påverka beslut som får stora konsekvenser för deras eget liv och vardag. Därför är det nödvändigt att involvera brukaren både i utredningsskedet och vid beslutsfattandet.

# **3. Rätten till bistånd**

## **3.1 Från ansökan/ anmälan till beslut**

Inkommande information om att den enskilde kan komma att behöva socialnämndens insatser kan ske genom ansökan, anmälan, förfrågan, eller på annat sätt. De utredningar

som görs bygger i huvudsak på Barns behov i centrum, (BBIC) eller Individens behov i centrum (IBIC), som är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt och ger möjlighet till en strukturerad dokumentation. När det gäller att bedöma rätten till bistånd är det viktigt att fokusera på brukarens behov och inte på socialtjänstens insatser.

Ansökan/anmälan ska hanteras rättssäkert, ska omgående registreras i dokumentationssystemet - senast dagen efter den inkommit.

### **3.2 Beslutsunderlag**

Oavsett vilken slutsats som utredningen utmynnar i ska den dokumenteras noggrant och med tydlig beslutsmotivering. De personer ärendet rör samt beslutsfattare ska få en klar bild både av vad som kommit fram under utredningen, det vill säga vad som utgör underlag för beslut, och av utredarens professionella analys och bedömning samt slutsatser och förslag på beslut. Dokumentationen ska vara lätt att förstå och ge historia och sammanhang för de berörda. Fokus i dokumentationen ska ligga på den det berör oavsett ålder och hens behov. Det ska framgå vad som är faktiska omständigheter och vad som är analys respektive bedömningar. Det kan också vara av värde att redovisa vilka resonemang om insatser som har förts och de förmodade konsekvenserna av olika insatser eller om inga insatser kommer till stånd.

### **3.3 Kommunikering**

Ett ärende ska inte avgöras utan att den som är sökande, klagande eller annan part har underrättats om en uppgift som tillförts ärendet genom någon annan. Parter ska underrättas om utredningsmaterial och ges tillfälle att yttra sig innan beslut. Kommunikeringen kan alltså ske muntligen eller skriftligen. Dock ska kommunikering alltid ske skriftligen om brukaren begär det.

### **3.4 Beslut**

En utredning föranledd av en ansökan, anmälan, förfrågan, eller på annat sätt utmynna i ett beslut. Av beslutet ska det framgå om och i så fall vilken insats som beviljats, omfattningen av insatsen, att beslutet kan ändras vid förändrade förhållanden samt att det ska ske en regelbunden uppföljning. Beslut fattas enligt socialnämndens gällande delegationsordning. Brukaren ska alltid underrättas om sin rätt att överklaga ett beslut som gått denne emot. Beslutet ska överklagas skriftligen och inges till nämnden. Handläggande handläggare ska vara brukaren behjälplig med detta om brukaren behöver eller önskar det. När nämnden mottar överklagan ska ett ställningstagande göras om nämnden står fast vid sitt beslut eller om beslutet ska ändras. Om nämnden står fast vid sitt beslut ska överklagan skyndsamt skickas vidare till Förvaltningsrätten, senast inom en vecka. Även om nämnden väljer att ändra sitt beslut ska information om överklagan och ändringen skickas till Förvaltningsrätten.

## **4. Handläggning**

Allmänt gäller att utredning ska inledas utan dröjsmål. Varje ärende ska handläggas skyndsamt och kostnadseffektivt. Detta gäller i synnerhet ekonomiskt bistånd, då beslutet oftast är av avgörande betydelse för brukarens försörjning.

Utredningen ska genomföras i samråd med brukaren och dennes önskemål och förslag ska prövas. Utredningen ska även omfatta mål för de insatser som föreslås. Anhöriga, närstående eller företrädare ska om brukaren så önskar, beredas möjlighet att ge sina synpunkter. Vid behov tas referenser från andra verksamheter och myndigheter. Vidare ska det ingå att utreda om det finns behov av att samordna insatser med regionen eller andra huvudmän.

Handläggningen och beslut ska präglas av respekt för brukaren. Lättillgänglig information om villkor och förutsättningar ska tillhandahållas. En helhetsbedömning av den sökandes behov och förmåga görs alltid.

### **4.1 Barn och unga**

När en utredning rör ett barns skydd eller stöd framgår det av SoL att utredningen ska bedrivas skyndsamt och vara slutförd senast inom fyra månader. För att socialnämnden ska få förlänga utredningstiden krävs särskilda skäl. Nämnden behöver då fatta ett beslut och ange en ny tidsfrist inom vilken utredningen ska vara klar. Det innebär att utredningen inte får förlängas tills vidare.

### **4.2 Ekonomiskt bistånd**

Ekonomiskt bistånd, även kallat försörjningsstöd, är ett behovsprövat bistånd som kan beviljas efter ansökan och utredning. Rätten till bistånd inträffar då dina behov inte kan tillgodoses på annat sätt och alla alternativa försörjningsformer är uttömda. Du har ett eget ansvar att själv göra vad du kan för att försörja dig själv och de du har försörjningsplikt för.

### **4.3 Vuxna**

Utredningstiden är inte längre än tre månader för vuxna oavsett funktionsvariation inom lagrummet SoL och LSS.

Detta gäller förutsatt att din begäran är komplett inlämnad och ifylld.

### **4.4 Behov av stöd under utredningstiden**

Om brukaren behöver någon insats under utredningstiden ska behovet utredas och avgöras genom ett särskilt beslut. Det kan till exempel bli aktuellt när en person begär insatser enligt LSS eftersom personkretsfrågan kan ta lång tid att avgöra. Under tiden kan beslut om insatser fattas med stöd av SoL.

## **5. Barns rätt till delaktighet och rätten att komma till tals**

Socialtjänstens arbete ska genomsyras av ett barnperspektiv vilket innebär att socialnämnden ska försöka ta reda på hur barn och unga uppfattar och upplever sin

situation och se olika beslutsalternativ ur barnets och den unges synvinkel. Detta innebär att följderna av ett beslut för ett enskilt barn eller ungdom noggrant ska analyseras. Socialförvaltningen ska ta hänsyn till barnkonventionen i beslut och i sin verksamhet. För att barn och ungas rätt till delaktighet ska vara uppfylld enligt förarbetena till lagen, ska barn och unga få relevant information, möjlighet att föra fram sina åsikter, att åsikterna har beaktats och att barn och unga har fått återkoppling och information om vad som beslutats och hur deras bästa har beaktats. Barn och unga ska förstå syftet med varför de tillfrågas och få information om vilka rättigheter som de har i kontakten med socialtjänsten.

## **6. När samtycke saknas**

### **6.1 Beslut om vård, behandling eller insatser för barn när den ena vårdnadshavaren inte samtycker**

Socialtjänsten kan besluta att ett barn kan vårdas mot den ena vårdnadshavarens vilja, förutsatt att vården krävs för barnets bästa. Beslut avser behandling i öppna former så som öppenvård, kontaktperson eller kontaktfamilj enligt SoL. Reglerna omfattar också vissa åtgärder enligt LSS. Om barnet är 15 år och självt anses kunna samtycka till olika behandlingar krävs inget samtycke från vårdnadshavarna. Beslut om medgivande föregås av en utredning SoL.

### **6.2 Uppföljning av ett barns situation efter avslutad utredning**

När en utredning avslutas då det saknas samtycke från vårdnadshavare och barnet men oro för barnets situation kvarstår. Då är det viktigt att under ytterligare en tid följa utvecklingen, exempelvis med förskola och skola, och samtidigt ha uppföljande samtal med vårdnadshavare och barn. Socialförvaltningen har möjlighet att genomföra en uppföljning efter avslutad utredning oberoende av samtycke från vårdnadshavarna eller barnet. Det är även möjligt att besluta om uppföljning efter avslutad utredning om en ansökan om tvångsomhändertagande av barnet avslagits av domstol.

## **8. Uppföljning av beviljade insatser**

Alla beslut ska följas upp och utvärderas i samråd med brukaren samt dennes vårdnadshavare/ombud i samband med att beslut omprövas eller avslutas. Socialnämnden beslutar om uppföljning efter avslutad placering av barn oberoende av samtycke från vårdnadshavaren eller barnet. Om en familj eller barnet avböjer erbjudet stöd finns möjlighet för nämnden att genomföra uppföljning efter avslutad utredning oberoende av samtycke från vårdnadshavarna eller barnet.

Uppföljning ska ske systematiskt och kontinuerligt i verksamheten.

Kontinuerlig uppföljning ska ske, minst en gång per år, om inga förändrade förhållanden har kommit till socialtjänstens kännedom.

Uppföljningen bör ske tillsammans med brukaren, vårdnadshavare (vid behov), eventuella ombud och den som utför insatsen. Uppföljningen bör fokusera på att utvärdera om insatsen är effektiv och uppfyller brukarens behov.