

SÅDAN FORLØBER DIN SAG

- Om de regler der gælder,
når kommunen behandler sociale sager



SÅDAN FORLØBER DIN SAG

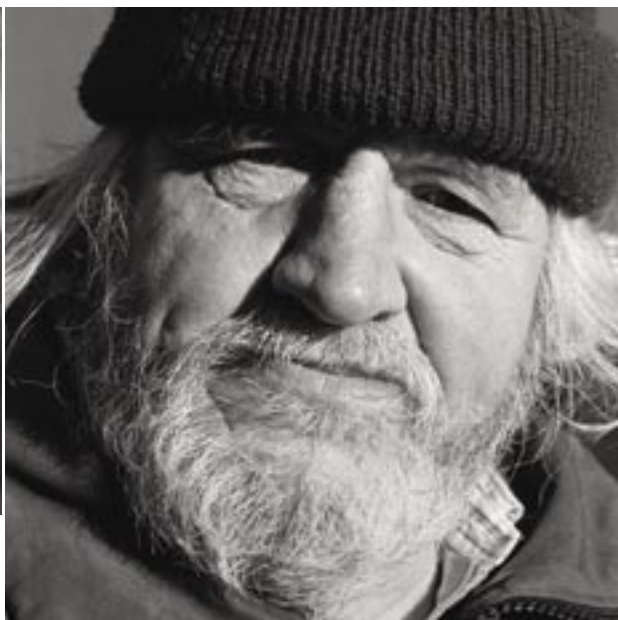
- Om de regler der gælder, når kommunen behandler sociale sager

Der er regler for, hvordan kommunen skal behandle din sag. I denne pjece kan du læse om reglerne. Du kan læse om, hvad der sker, når din sag behandles. Og du kan læse om dine rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen.

Pjecen beskriver de almindelige regler for sager på det sociale område. Reglerne gælder også for sager om aktivering, kontanthjælp og sygedagpenge.

For nogle sager gælder der særlige regler. På sidste side i pjecen kan du se, hvor du kan finde mere information om det.

På de følgende sider skriver vi kun om sager i kommunen. De samme regler gælder, hvis det er kommunen i jobcentret, der behandler din sag.



DU SØGER OM HJÆLP

Hvordan søger du om hjælp eller støtte i kommunen?	4
Hvornår får du svar?	4

DIN SAG BEHANDLES

Kommunens opgave	5
Din sagsbehandler og dig	6
Oplysninger til din sag	7

DIN SAG AFGØRES

Din mening om sagens oplysninger er vigtig	8
Afgørelsen skal være begrundet	8

DINE RETTIGHEDER UNDER HELE SAGEN

Du må se papirerne i din sag	9
Du må tage en anden med til møderne hos kommunen	10
Du kan lade en anden tale din sag	10

Her kan du finde mere information	11
---	----

HVORDAN SØGER DU OM HJÆLP ELLER STØTTE I KOMMUNEN?

Kommunen har pligt til at vejlede dig om, hvilken hjælp og støtte du kan søge om. Du kan søge mundtligt eller ved at sende et brev eller en e-mail. I alle tilfælde vil der ofte være papirer, du skal udfylde.

Du skal være sikker på, at kommunen ved, du har søgt om hjælp og ikke kun bedt om vejledning. Er du i tvivl, kan du spørge personalet i kommunen eller bede om en kvittering på, at du har søgt.

Når du har søgt, opretter kommunen en sag.

HVORNÅR FÅR DU SVAR?

Kommunen har pligt til at fastsætte en generel sagsbehandlings-tid på de forskellige områder. Derfor er det forskelligt fra sag til sag, hvor lang tid der går, før du får svar fra kommunen, og det afhænger først og fremmest af, hvad du har søgt om. På enkelte områder er der i loven fastsat en præcis frist for, hvornår du skal have svar. Spørg i kommunen, hvilken frist der gælder i din sag.

Det kan ske, at kommunen ikke overholder fristen. Det giver dig ikke automatisk ret til det, du har søgt om. Men hvis kommunen er meget længe om at behandle sagen og ikke kan forklare, hvorfor sagen trækker ud, kan du se det som et afslag, som du kan klage over.

Du kan finde mere information om at klage i Socialministeriets piece "Hvis du vil klage" eller på www.social.dk.

KOMMUNENS OPGAVER

DU SØGER OM HJÆLP

DIN SAG BEHANDLES

DIN SAG AFGØRES

DINE RETTIGHEDER
UNDER HELE SAGEN

Kommunen skal tage stilling til, om du kan få det, du har søgt om.

På nogle områder står det ikke i loven, hvad du som borger præcis har ret til. I de tilfælde skal kommunen vurdere, hvad du kan få inden for lovens rammer.

Det gør det muligt at tilbyde hjælp og støtte, som er tilpasset dine individuelle behov. Derfor kan sager, der minder om hinanden, blive bedømt forskelligt.

Hver enkelt kommune har selvstændigt fastlagt de tilbud, der er til rådighed for borgerne i kommunen. Det kaldes kommunens serviceniveau. Kommunen skal yde hjælp efter behov i hver enkelt sag, men kommunens ret til selv at fastlægge serviceniveauet kan betyde, at ydelser og tilbud på nogle områder varierer fra kommune til kommune.



DIN SAGSBEHANDLER OG DIG

Din sagsbehandler er den person i kommunen, der ser på din sag. I mange tilfælde er det også sagsbehandleren, der vurderer, om du kan få det, du har søgt om. Sagsbehandleren skal rådgive og vejlede dig om den hjælp, du kan få. Sagsbehandleren skal også være opmærksom på, om du har brug for anden hjælp end den, du har søgt om.

Du skal have mulighed for selv at medvirke i behandlingen af din sag. Kommunen skal planlægge forløbet, så du bliver inddraget. Du kan altid spørge din sagsbehandler, hvordan du vil blive inddraget i din sag.

Hvis du ikke kan tale og forstå dansk, har du ret til at få gratis hjælp fra en tolk til at tale med sagsbehandleren. Hvis du har et høre- eller talehandicap, har du også krav på at få hjælp til at tale med din sagsbehandler. Det er din sagsbehandler, der vurderer, om du har ret til en tolk eller har behov for anden hjælp pga. et handicap.

Sagsbehandleren skal lytte til dig og gøre sit til, at I kan tale godt sammen. Du skal komme til de møder, som I har aftalt, og gøre dit til, at I kan tale godt sammen.

Hvis samarbejdet mellem dig og sagsbehandleren er dårligt, kan du bede om at få en ny sagsbehandler. Kommunens medarbejdere skal tale med dig om din opfattelse af problemerne og vil, så vidt det er muligt, prøve at give dig en anden sagsbehandler.



OPLYSNINGER TIL DIN SAG

DU SØGER OM HJÆLP

DIN SAG BEHANDLES

DIN SAG AFGØRES

DINE RETTIGHEDER
UNDER HELE SAGEN

Kommunen må kun udbetale penge eller give anden form for hjælp, hvis du har ret til det efter loven.

Kommunen har brug for at vide noget om dig og din situation for at kunne afgøre, om du kan få det, du har søgt om.

Din sagsbehandler har ansvaret for at indhente de oplysninger, der har betydning for din sag. Din sagsbehandler vil først og fremmest spørge dig. Sagsbehandleren har tavshedspligt.

Sagsbehandleren kan bede om oplysninger fra andre, hvis det er nødvendigt for at behandle din ansøgning. Sagsbehandleren må kun indhente oplysninger, der har betydning for sagen. Du skal som hovedregel give tilladelse til, at sagsbehandleren får oplysninger fra andre. Du har krav på at få at vide, hvem oplysningerne kommer fra.

Din sagsbehandler skal acceptere, hvis der er ting, du ikke vil fortælle om. Din sagsbehandler skal også acceptere, hvis du ikke giver tilladelse til, at oplysninger indhentes fra andre. Sagen afgøres så uden disse oplysninger. Det kan betyde, at du ikke får den hjælp, du har søgt om. Eller at du får mindre end det, du har søgt om.

Sagsbehandleren kan i nogle få tilfælde indhente oplysninger uden din tilladelse.

DU SØGER OM HJÆLP

DIN SAG BEHANDLES

DIN SAG AFGØRES

DINE RETTIGHEDER
UNDER HELE SAGEN

DIN MENING OM SAGENS OPLYSNINGER ER VIGTIG

Du skal have mulighed for at se og udtale dig om de oplysninger, sagsbehandleren har indhentet, inden sagen afgøres. Dette kaldes partshøring.

Kommunen kan bede om dine bemærkninger skriftligt eller mundtligt.

DU SØGER OM HJÆLP

DIN SAG BEHANDLES

DIN SAG AFGØRES

DINE RETTIGHEDER
UNDER HELE SAGEN

AFGØRELSEN SKAL VÆRE BEGRUNDET

Hvis du ikke får det, du har søgt om, eller hvis du får mindre end det, du har søgt om, har du ret til at kræve en skriftlig afgørelse. Du skal bede om den skriftlige afgørelse senest 14 dage efter, du har modtaget en mundtlig afgørelse.

Afgørelsen skal være begrundet. Der skal stå, hvad sagsbehandleren har lagt vægt på, og der skal være henvisning til paragrafer i loven.

Hvis du kan klage over afgørelsen, skal der stå, hvordan du gør det.

DU MÅ SE PAPIRERNE I DIN SAG

DU SØGER OM HJÆLP

DIN SAG BEHANDLES

DIN SAG AFGØRES

DINE RETTIGHEDER
UNDER HELE SAGEN

Du har ret til at se papirerne i din sag både under behandlingen af din sag og efter, der er truffet en afgørelse. Dette kaldes aktindsigt. Du skal henvende dig til kommunen, hvis du ønsker aktindsigt. Kommunen skal svare inden 10 dage. Du kan normalt få tilsendt en kopi af papirerne.

Alle vigtige oplysninger i sagen står i sagens papirer. Hvis du og din sagsbehandler har talt om noget væsentligt for din sag på et møde eller over telefonen, skal sagsbehandleren skrive i papirerne, hvad I har talt om. Dette kaldes kommunens notatpligt.

Papirer, som kommunen selv har udarbejdet, og som kun skal bruges internt i kommunen under sagens behandling, har du som udgangspunkt ikke ret til at se. Du kan læse mere om, hvilke papirer du kan få aktindsigt i på www.social.dk.



DU SØGER OM HJÆLP

DIN SAG BEHANDLES

DIN SAG AFGØRES

DINE RETTIGHEDER
UNDER HELE SAGEN

DU MÅ TAGE EN ANDEN MED TIL MØDERNE HOS KOMMUNEN

Du må gerne tage en anden med til møderne hos kommunen. Det kan være en ven, et familiemedlem eller en anden, som du gerne vil have med. Dette kaldes en bisidder.

Den, du tager med, må ikke føre samtalen med sagsbehandleren, men vedkommende kan være til stede og støtte dig. Vedkommende må ikke på egen hånd skrive breve til kommunen i din sag, men kan hjælpe dig med at formulere brevene.

Ofte vil der være organisationer og foreninger, som kan hjælpe dig med at finde en bisidder.

DU SØGER OM HJÆLP

DIN SAG BEHANDLES

DIN SAG AFGØRES

DINE RETTIGHEDER
UNDER HELE SAGEN

DU KAN LADE EN ANDEN TALE DIN SAG

Du kan vælge at lade en anden person tale din sag. Så træffer den anden beslutninger og deltager i møder på dine vegne eller sammen med dig. Dette kaldes en partsrepræsentant.

Du vælger selv, hvem du vil have som partsrepræsentant. Du skal sende et brev til kommunen, hvor der tydeligt står, hvem du giver fuldmagt til at føre din sag.

HER KAN DU FINDE MERE INFORMATION

Spørg din kommune, hvis du er i tvivl om reglerne for sagsbehandling. Kommunen skal oplyse dig om de regler, der gælder i din sag.

På www.social.dk kan du finde mere information om emnerne i denne pjece. Du kan bl.a. finde henvisninger til paragraffer i loven under hvert emne.

Du kan også finde information om sager, hvor der er særlige regler for behandling af sagen.

På din kommunes hjemmeside vil du også ofte kunne finde information om regler for sagsbehandling, herunder frister og sagsbehandlingstid.

Har du ikke adgang til internettet, kan du gå på biblioteket og få hjælp til at finde mere information.



Titel: Sådan forløber din sag
- Om de regler der gælder,
når kommunen behandler sociale sager

Udgiver: Socialministeriet
Holmens Kanal 22, 1060 København K

Udgivelsesår: 2004, 2. udgave 2007

ISBN: 87-7546-309-1 (trykt version)
978-87-987678-3-1 (elektronisk version)

Sats/layout: paprika

Fotograf: Michael Daugaard

Tryk: Nørhaven Book

Bestilling: Pjecen er gratis og kan bestilles ved henvendelse til:
Socialministeriet
Lovekspeditionen
Holmens Kanal 22
1060 København K
Fax: 3393 2518
E-post: ktlex@sm.dk

Pjecen kan også hentes på Socialministeriets hjemmeside www.social.dk



SOCIALMINISTERIET