

Leiðbeiningar vegna umsókna/beiðna um þjónustu, mats á umsóknum og krafna um gögn.

Gildir til 1. maí 2020

Almennt leiðarljós:

Draga skal eins og unnt er úr ónauðsynlegum komum notenda á þjónustumiðstöð og beita til þess viðeigandi lausnum hverju sinni.

1. Undirritun umsókna/beiðna: Oft geta undirritanir beðið!

Nýjar umsóknir: Þegar sækja þarf rafræn gögn skal leitast við að fá undirritun viðkomandi, en gefa kost á því að undirrituðum umsóknum sé skilað með því að senda af þeim mynd/þær skannaðar í tölvupósti eða að staðfest sé í tölvupósti að viðkomandi óski eftir tiltekinni þjónustu. Tölvupóstur skal vistaður í málaskrá. Huga skal að því að þjónustumat geti farið fram með símaviðtali/fjarfundum.

Endurnýjun umsókna: Leitast skal við að fresta undirritun umsókna og halda þjónustu áfram í þeim tilfellum sem ekki þarf að sækja rafrænar upplýsingar. Óska skal eftir tölvupóstum frá notendum um endurnýjun beiðna og skrá í dagál, annars að skrá munnlegar beiðnir í dagál. Umsóknir um fjárhagsaðstoð til framfærslu er hægt að gera til 3ja. mán. í senn eða þá að veita undanþágu á undirskrift í einn mán.

Þarfagreiningar/þjónustusamningar/stuðningsmat/samkomulag um félagslega ráðgjöf/einstaklingsáætlun: Ekki er þörf á undirritun. Í dagál skal geta að um að um munnlegt samkomulag sé að ræða.

Beiðni um skólaþjónustu: Ekki skal gera kröfu um undirritun foreldra á beiðni en fá staðfestingu með tölvupósti sem vistaður er í málaskrá.

2. Kröfur um gögn: Oft er hægt að finna fjölbreyttar leiðir til að skila gögnum!

Huga skal að því að bjóða umsækjendum að skila inn t.d. kvittunum fyrir útlögðum kostnaði, með því að taka af þeim mynd/skanna og senda með tölvupósti. Ekki er þörf á því að skila inn staðfestingu á atvinnuleit. Hægt er að líta fram hjá kröfum um læknisvottorði ef um endurnýjun á umsókn er að ræða, en hvert mál verður þó að skoða sérstaklega.

3. Mat á þjónustuþörf: Oft er hægt að skima þjónustuþörf í gegnum símaviðtal/fjarfund og eiga síðan ítarlegra viðtal síðar.

Leitast skal við að mat fari gegnum símaviðtal/fjarfund. Í sumum tilfellum er þó erfitt að meta þjónustuþörf án þess að fara í heimsókn til viðkomandi, t.d. ef um heimaþjónustu, frekari liðveislu eða þjónustuíbúð er að ræða.

Nánari skýringar á næstu síðu:

Þjónustubáttur	Nýjar umsóknir	Endurmat	Kröfur um gögn
Stuðningur við börn og barna-fjölskyldur	Foreldrar geta sent umsókn með tölvupósti/pósthólf og undirrita umsókn síðar. Ef um brýn mál er að ræða og viðtal á þjónustum./heimili þykir ekki ráðlagt má meta beiðni með símaviðtali/fjarfundi.	Veita má undanþágu á undirskrift í einn mánuð en tryggja að beiðni sé send með tölvupósti sem vistaður er í málaskrá .	Í viðtali við foreldra er metið hvort og þá hvaða gögn séu mikilvæg. Ráðgjafi metur það í samráði við foreldra hvernig þeim gögnum skuli skilað.
Beiðnir um skólaþjónustu	Óska má eftir tölvupósti frá foreldrum sem hægt er til bráðabirgða að líta á sem undirskrift. Vista skal tölvupóst í málaskrá. Meta má beiðnir með símaviðtali/fjarfundi ef viðtal þykir ekki ráðlagt.	Veita má undanþágu á undirritun beiðnar.	Skil á gögnum fer fram í samráði við fjölskyldur/skóla
Fjárhagsaðstoð til framfærslu	Þarfnast undirritunar	Veita má undanþágu í einn mánuð ef brýn þörf skapast, t.d. ef viðkomandi getur ekki sent tölvupóst eða komið á þjónustumiðstöð. Gera skal grein fyrir munnlegri endurnýjun með ritun dagáls í málaskrá. Gera má umsóknir til 3ja mán.	Ekki er þörf á að skila staðfestingu á atvinnuleit. Kvittunum fyrir útlögðum kostnaði má skila með skönnun/mynd í tölvupósti tölvupósti eða að setja þær í pósthólf. Hægt er að framlengja gildistíma þegar framlagðra læknisvottorða.
Rafræn fjárhagsaðstoð	Rafræn undirritun	Rafræn undirritun	Hægt að skila rafrænt
Heimildar-greiðslur skv. reglum um fjárhagsaðstoð	Þarfnast undirritunar en mat getur mögulega farið fram í símaviðtali/fjarfundi. Ef upp koma aðstæður þar sem undirritun getur ekki átt sér stað skal meta þau tilvik sérstaklega.	Veita má undanþágu í einn mánuð ef brýn þörf skapast, t.d. ef viðkomandi getur ekki sent tölvupóst eða komið á þjónustumiðstöð. Gera skal grein fyrir munnlegri endurnýjun með ritun dagáls í málaskrá.	Kvittunum fyrir útlögðum kostnaði og öðrum gögnum má skila með skönnun/mynd í gegnum tölvupóst eða að setja þær í pósthólf.
Áfrýjanir	Notendur geta sent tölvupóst þar sem óskað er eftir að umsóknum sé áfrýjað.		

	Ef starfsmaður með mál er ekki á staðnum má annar starfsmaður undirrita bréf fyrir hans hönd (synjanir/áfrýjanir).		
Heimaþjónusta	Fresta má undanþágu á undirritun umsókna. Mat á umsóknum vegna heimaþjónustu þarfnast að öllu jöfnu heimsóknar.	Veita má undanþágu á undirritun og framkvæma mat með símaviðtali/fjarfundi.	Nauðsynlegum gögnum má skila með því að skanna/taka mynd og senda með tölvupósti eða að setja þau í pósthólf.
Liðveisla	Mat getur farið í gegnum símaviðtal/fjarfund og undirritun umsóknar má fresta. Ef leita þarf upplýsinga frá t.d. skóla má fá munnlega heimild til þess og skal hún skráð í málaskrá.	Veit má undanþágu á undirritun og framkvæma mat með símaviðtali/fjarfundi.	
Færni- og heilsumat	Ættingjar sjá um að sækja um færni og heilsumat og undirritun. Teymistjórar félagsþjónustunnar gera bréf um hvað þjónustu einstaklingurinn er að fá. Það þarf enga undirritun og enga vitjun.		Ættingjar senda umsóknir til færni og heilsunefndar og nefndin sendir eftir gögnum.
Frekari liðveisla	Fresta má undirritun. Mat á umsóknum um frekari liðveislu þarfnast að öllu jöfnu heimsóknar.	Veit má undanþágu á undirritun og framkvæma mat með símaviðtali/fjarfundi.	
NPA	Fresta má undirritun um 2 mán. Hægt að meta þjónustupörf án undirritunar en ekki gera samning án undirritunar.		
Beingreiðslur	Fresta má undirritun um mánuð. Hægt að meta þjónustupörf án undirritunar en ekki gera samning án undirritunar.		
Heimsendur matur	Ekki þörf á undirskrift	Ekki þörf á undirskrift	Pantað er í síma 411-9450 og á maturinnheim@reykjavik.is. Umsóknir gilda til 1. maí 2020 og eru þá endurnýjaðar.

Rafræn akstursþjónusta fyrir eldri borgara og ferðaþjónusta fatlaðra	Rafræn undirritun.	Rafræn undirritun	Hægt er að haka við beiðni um lækkun á akstursþjónustu fyrir eldri borgara þegar sótt er um með rafrænum hætti.
Akstursþjónusta eldri borgara - berst beint til þjónustumiðstöðva	Heimilt er að taka við munnlegri beiðni eða tölvupósti Beiðni sem berst frá íbúa eða starfsmanni stofnana gegnum tölvupóst/símtal er skráð í dagál. Mat fer fram með símtali/fjarfundi	Ekki þörf á undirritun.	Hægt er að sækja um lækkun á kostnaði sem veitt er á grundvelli eigna/tekna. Heimilt er að taka við undanþágubeiðnum símleiðis en skrá þær í dagál.
Ferðaþjónusta fatlaðra – berst beint til þjónustumiðstöðva	Heimilt er að taka við munnlegri beiðni eða tölvupósti. Beiðni sem berst frá notenda eða starfsmanni stofnana gegnum tölvupóst/símtal er skráð í dagál. Mat fer fram með símtali/fjarfundi	Ekki þörf á undirritun.	
Félagslegt leiguhúsnæði	Undirritun nauðsynleg en mat getur farið fram með símtali/fjarfundi.	Undirritun nauðsynleg en mat getur farið fram með símaviðtali/fjarfundi.	Tekjuupplýsingar eru sóttar með rafrænum hætti.
Þjónustuíbúðir	Undirritun nauðsynleg og mat á þjónustupörf krefst að öllu jafna heimsóknar/fjarfundar/ en má í ljósi stöðunnar vera símaviðtal. Ef upp koma aðstæður þar sem undirritun getur ekki átt sér stað skal meta þau tilvik sérstaklega.	Undirritun/mat getur mögulega farið fram í símaviðtali/fjarfundi.	Tekjuupplýsingar eru sóttar með rafrænum hætti.
Sértækt húsnæði	Hefja má matsferil í gegnum símaviðtal/fjarfund og láta undirritun bíða.	Ekki þörf á undirritun og mat getur mögulega farið fram í símaviðtali/fjarfundi.	
Sértækur húsnæðisstuðningur	Undirritun nauðsynleg en mat á stigagjöf getur farið fram í símaviðtali/fjarfundi. Ef upp koma aðstæður þar sem undirritun getur	Þörf á undirritun en mat getur mögulega farið fram í símaviðtali/fjarfundi.	Tekjuupplýsingar eru sóttar með rafrænum hætti.

	ekki átt sér stað skal meta þau tilvik sérstaklega.		
Umönnunarmat fyrir TR	Ef um brýn mál er að ræða getur mat farið fram með símaviðtali/fjarfundi.		
Styrkir til náms og tækjakaupa	Ekki þörf á undirskrift		Kvittunum fyrir útlögðum kostnaði má skila með skönnun/mynd í gegnum tölvupóst eða að setja þær í pósthólf.
Umönnunarmat fyrir TR	Ef um brýn mál er að ræða getur mat farið fram með símaviðtali/fjarfundi.		
Styrkir til náms og tækjakaupa	Ekki þörf á undirskrift		Kvittunum fyrir útlögðum kostnaði má skila með skönnun/mynd í gegnum tölvupóst eða að setja þær í pósthólf.

Gildir til 1. máí 2020