

## 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 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 umsóknir lúá að heimaþjónustu, frekari liðveislu eða þjónustuíbúð.

### Nánari skýringar á næstu síðu:

| <b>Þjónustubáttur</b>                                    | <b>Nýjar umsóknir</b>  | <b>Endurmat</b>   | <b>Kröfur um gögn</b>  |
|--|--|---|--|
| <b>Stuðningur við börn og barna-fjölskyldur</b>          | Foreldrar geta sent umsókn með tölvupósti sett í pósthólf. 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.   |
| <b>Beiðnir um skólaþjónustu</b>                          | Óska má eftir tölvupósti frá foreldrum. 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   |
| <b>Fjárhagsaðstoð til framfærslu á þjónustu-miðstöð</b>  | 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 eða setja þær í pósthólf. Hægt er að framlengja gildistíma þegar framlagðra læknisvottorða. |
| <b>Rafræn fjárhagsaðstoð</b>                             | Rafræn undirritun  | Rafræn undirritun   | Hægt að skila rafrænt  |
| <b>Heimildar-greiðslur skv. reglum um fjárhagsaðstoð</b> | 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.  |
| <b>Áfrýjanir</b>   | Notendur geta sent tölvupóst þar sem óskað er eftir að umsóknum sé áfrýjað.<br><br>Ef starfsmaður með mál er ekki á staðnum má annar starfsmaður undirrita fyrir hans hönd (synjanir/áfrýjanir). |   |  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>Heimaþjónusta</b>  | 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.    |
| <b>Liðveisla</b>  | 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.           | Veita má undanþágu á undirritun og framkvæma mat með símaviðtali/fjarfundi. |  |
| <b>Færni- og heilsumat</b>  | Ættingjar sjá um að sækja um færni og heilsumat og undirritun. Teymisstjórar 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.                              |
| <b>Frekari liðveisla</b>  | 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.  |  |
| <b>NPA</b>  | Fresta má undirritun um 2 mán. Hægt að meta þjónustupörf án undirritunar en ekki gera samning án undirritunar.   |   |  |
| <b>Beingreiðslur</b>  | Fresta má undirritun um mánuð. Hægt að meta þjónustupörf án undirritunar en ekki gera samning án undirritunar.   |   |  |
| <b>Heimsendur matur</b>   | Ekki þörf á undirritun.  | Ekki þörf á undirritun.   | Þantað er í síma 411-9450 og á maturinnheim@reykjavik.is. Umsóknir gilda til 1. maí 2020 og eru þá endurnýjaðar. |
| <b>Rafræn akstursþjónusta fyrir eldri borgara og ferðaþjónusta fatlaðra</b> | Rafræn undirritun.   | Rafræn undirritun   | Hægt er að haka við beiðni um lækkun á akstursþjónustu fyrir eldri borgara þegar sótt er um með rafrænum hætti.  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>Aksturs-<br/>þjónusta eldri borgara - berst beint til þjónustumiðstöðva</b> | 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 lækun á kostnaði sem veitt er á grundvelli eigna/tekna. Heimilt er að taka við undanþágubeiðnum símleiðis en skrá þær í dagál. |
| <b>Ferðaþjónusta fatlaðra – berst beint til þjónustumiðstöðva</b>              | 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.  |  |
| <b>Félagslegt leiguhúsnæði</b>   | 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.  |
| <b>Þjónustuíbúðir</b>  | 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.  |
| <b>Sértækt húsnæði</b>   | Hefja má matsferil í gegnum símaviðtal/fjarfund og láta undirritun bíða.  | Ekki þörf á undirritun og mat getur mögulega farið fram í símaviðtali/fjarfundi. |  |
| <b>Sértækur húsnæðisstuðningur</b>   | Undirritun nauðsynleg en mat á stigagjöf getur farið fram í símaviðtali/fjarfundi. Ef upp koma aðstæður þar sem undirritun getur ekki átt sér stað skal meta þau tilvik sérstaklega.  | Þörf á undirritun en mat getur mögulega farið fram í símaviðtali/fjarfundi.      | Tekjuupplýsingar eru sóttar með rafrænum hætti.  |
| <b>Umönnunarmat fyrir TR</b>   | Ef um brýn mál er að ræða getur mat farið   |  |  |

|                                       |   |  |   |
|---------------------------------------|---|--|---|
|                                       | fram með símaviðtali/fjarfundi.   |  |   |
| <b>Styrkir til náms og tækjakaupa</b> | Ekki þörf á undirritun.   |  | Kvittunum fyrir útlögðum kostnaði má skila með skönnun/mynd í gegnum tölvupóst eða að setja þær í pósthólf. |
| <b>Umönnunarmat fyrir TR</b>          | Ef um brýn mál er að ræða getur mat farið fram með símaviðtali/fjarfundi. |  |   |
| <b>Styrkir til náms og tækjakaupa</b> | Ekki þörf á undirritun.   |  | Kvittunum fyrir útlögðum kostnaði má skila með skönnun/mynd í gegnum tölvupóst eða að setja þær í pósthólf. |

Gildir til 1. maí 2020