

## Principper for god forvaltningsskik i Dansk Socialrådgiverforening



### Enkel og hurtig sagsbehandling

Sager, der behandles af Dansk Socialrådgiverforening, bør behandles så enkelt og hurtigt som muligt.

### Sagsbehandlingstid

DS skal behandle sager så hurtigt, som forholdene tillader det. Sagsbehandlingen skal tilrettelægges sådan, at sagerne ekspederes uden unødige forsinkelser. Der må desuden tages særlige hensyn, hvis det er af væsentlig økonomisk betydning for et medlem, at sagen færdiggøres hurtigt.

### Svarfrister

Medlemshenvendelser skal som hovedregel besvares indenfor 14 arbejdsdage. Såfremt dette ikke er muligt, skal medlemmet indenfor de 14 arbejdsdage oplyses om, hvornår der kan forventes behandling af sagen.

### E-post og (mobil)telefon

Ved ferie og fravær skal der sættes autosvar på mailen/telefonen. Der skal i autosvaret henvises til, hvor medlemmet alternativt kan henvende sig, samt hvornår man forventer at kunne træffes igen.

### Tilrettelæggelse af sagen

Sagsbehandlingen bør tilrettelægges, så en kollega har umiddelbar mulighed for at se, hvor langt sagen er kommet - eller hvad der i øvrigt er sket i sagen.

Sagen skal indeholde relevante dokumenter, herunder notater om samtaler og referater af møder m.v.

### Fuldmagt

Medlemmerne skal ved opstart af en personsag aflevere fuldmagt til, at foreningen varetager medlemmets interesser i den verserende sag. Medlemmet modtager en kopi af fuldmagten, hvoraf det i øvrigt fremgår, at forudsætningen for, at DS fører sagen er, at medlemmet fortsat er aktivt medlem.

Hvis medlemmet efter råd og vejledning frabeder sig foreningens hjælp, skal erklæring herom underskrives.

### Orientering om sagens gang

DS skal efter omstændighederne holde medlemmet orienteret om væsentlige beslutninger i forbindelse med sagsbehandlingen.

DS skal fremsende kopi af alt relevant skriftlig korrespondance i sagen til medlemmet

### Meddelelse til medlemmet, når en sag trækker ud

Hvis behandlingen af en sag trækker længere ud, end medlemmet må kunne forvente, skal medlemmet have besked om dette. DS skal fortælle medlemmet, hvad årsagen til forsinkelsen er. Medlemmet bør desuden have oplysning om, hvornår DS forventer, at sagen kan afsluttes.

### Sagen udsættes (stilles i bero)

Udsættes en sag - f.eks. på grund af en myndigheds afgørelse eller en domstolsafgørelse - bør medlemmet have besked om det. Beskeden bør være skriftlig. Skriftlighed kan også være e-mail.

**"Afgørelser" skal være skriftlige**

Afgørelser foretaget af DS skal som hovedregel gives skriftligt. Hvis en afgørelse undtagelsesvis er givet mundtligt, bør den normalt bekræftes skriftligt.

**Aktindsigt**

Medlemmerne har ret til indsigt i deres egen sag efter principperne i forvaltningsloven. Anmodning om aktindsigt skal ske skriftligt og bør imødekommes inden for 14 arbejdsdage.

**Afgørelser skal være ledsaget af klagevejledning**

Afgørelser foretaget af DS, som går medlemmet imod, skal som hovedregel ledsages af en klagevejledning, der beskriver sagsgangen i DS i forbindelse med klager.

**Høflig og hensynsfuld optræden**

DS skal optræde høfligt og hensynsfuldt over for medlemmerne. Det betyder bl.a., at DS skal udvise den fornødne diskretion.

**Formulering af breve og afgørelser**

Breve og afgørelser fra DS til medlemmer bør være formuleret i et sprog, der er let at læse og forstå. Breve og afgørelser bør desuden være formuleret, så der ikke kan opstå tvivl om medlemmets retsstilling.