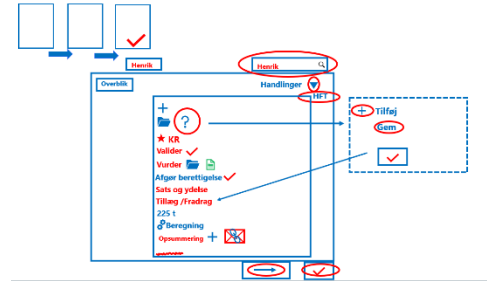
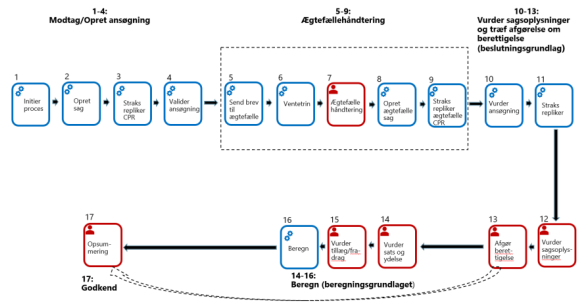







Lektionsplan: Opgavehåndtering ved manuel oprettelse af sag



Målgruppe:	Sagsbehandler
Læringsmål:	Kursisten skal lære at oprette en sag manuelt vha. handlingsmenuen. Kursisten introduceres til procestrinene der følges i KY i forbindelse med opgavehåndteringen. Kursisten skal lære at arbejde med sager, hvor borger ikke har NemKonto.
Tid på hele lektion:	60 minutter
Varighed på oplæg:	15 minutter
Varighed på opgaveløsning:	45 minutter
Henvisning til brugerdocumentation:	<p>Brugervejledninger tilgås på KY's Dokumentbibliotek via dette link:</p> <p>Brugervejledning – KY sagsbehandling</p> <p>Brugervejledning – Anvendelse af breve i KY</p> <p>TIP! Søg nemt i brugervejledningerne ved at trykke på tasterne: Ctrl + F</p> <p>OBS! Brugervejledningerne opdateres løbende, derfor anbefales det ikke at printe dem ud</p>
Pointer: 	<ul style="list-style-type: none"> Fra 'handlingsmenuen' startes en ny opgave – manuel oprettelse Hvis borger har opholdt sig i udlandet, vil der komme en undringsårsag, som skal behandles- der kommer undringårsager på de forskellige trin, fx Processen ved opgavehåndtering i alle ydelser følger samme trinopbygning Trin kan aldrig springes over, hvilket sikrer, at man kommer igennem alle forhold, hvilket understøtter sagsbehandlingen Hvert trin følges automatisk af det næste trin i processen Hvert trin kommer i en helt bestemt rækkefølge for at være lovmedholdeligt

	<ul style="list-style-type: none"> • Trinnet: Tillæg/Fraddrag: Trine kommer med lidt flere info om dette trin • Opsmunneringstrinnet- her samles alt • Altid gå tilbage til foregående trin • Afslå/afslutte • Afgørelsesbrev • Data kommer med i afgørelsesbrevet i fra sagsbehandlingen • Opgaven udvider sig- som et rullegardin/harmonika, for at se hvor den ender, scroll ned • Sagsbehandlingen i KY understøttes af regelsæt til afgørelse af bevilling og ydelse og sats, hvilket sikrer en lovmedholdelig proces • Under 'afsendte breve' bliver straksudbetalingsbilaget vist og skal udskrives herfra. • Opret straksudbetalingsbilag kan udskydes til senere behandling, da man først kan medtage udbetalingen 2 dage før dispositionsdatoen.
Opgaver til lektionen:	<ul style="list-style-type: none"> • Opgavehåndtering ved manuel oprettelse
Navigationssedler:	<ul style="list-style-type: none"> • Opgavehåndtering ved manuel oprettelse • Udskyd behandling
Værktøjer/medier:	<p><i>Del den udfyldte ansøgning ud til kursisterne</i></p> <p>White Board Manus Power Point Evt. tuscher Evt. flip-over</p>
Farveforklaring:	<p>Rød = Medarbejder Blå = KY-system Grøn = Borger Sort = Alt andet</p>

Fase /Emne	Pointer og indhold	Værktøj
<p>Principperne for opgavehåndtering i KY</p>	<p>💡</p> <ul style="list-style-type: none"> Opgavehåndteringen i KY foregår efter de samme principper, uanfægtet hvilken ydelse det drejer sig om: Opgaverne løses ved hjælp af forskellige trin/skærbilleder Nogle trin sker automatisk i KY Hvert trin følges automatisk af det næste trin i processen Hvert trin kommer i en helt bestemt rækkefølge for at være lovmedholdeligt vigtigt at have en god overordnet forståelse for de generelle processer og trin i KY, for nemmere at kunne arbejde med systemet. gennemgang processen for at behandle en ansøgning om hjælp til forsørgelse – hvor den oprettes manuelt, da vi så kommer igennem alle trin. <p><i>I første omgang springer vi delen med ægtefællehåndtering over, da vi her først på dagen udelukkende arbejder med den helt simple proces for håndtering af ansøgning om HTF til enlige. Det andet vender vi naturligvis tilbage til.</i></p> <p>💡 (Trin 1-4)</p> <p>Modtag/opret ansøgning Kommer ansøgningen i papirform, skal den behandles manuelt i KY- som er trinne: Initier proces, trin 1</p> <p>💡</p> <ul style="list-style-type: none"> Man kan manuelt oprette en sag fra handlingsmenuen- Opret sag, trin 2 	<p>Udlever procestegningen til alle, og gennemgå den trin for trin (brug plakaten)</p>

	<p>Her indtastes oplysningerne fra ansøgningen</p> <p></p> <ul style="list-style-type: none">• Herefter tjekker KY- via snitfladen til CPR, de oplysninger man har tastet fra ansøgningen- Straks-repliker fra CPR- trin 3 <p></p> <ul style="list-style-type: none">• I trin 4 (Valider ansøgning), vil de oplysninger du lige har indtastet fra ansøgning vises, men skal du her validerer oplysningerne (ved digital ansøgning, er trin 12 det første trin man starter sagsbehandlingen på) <p><i>OBS! Trin 5-9 ej relevant- da borger i opgaven ikke er gift. Vi vender tilbage til de trin i lektionen: Ægtefællehåndtering</i></p> <p></p> <p>(Trin 10-13) Beslutningsgrundlag</p> <p>Sagen er nu under behandling. Du skal forholde sig til beslutningsgrundlaget – dvs. alle de oplysninger, KY automatisk har hentet ind fra forskellige snitflader, fx:</p> <ul style="list-style-type: none">• R75• eIndkomst• Feriekonto mv. – trin 10-12 <p></p> <ul style="list-style-type: none">• Mangler der oplysninger – eller er der oplysninger, der ikke "hænger sammen" – vil KY præsentere dig for en række 'undringsårsager', som du skal behandle, før sagen kan køre videre i systemet• Undringsårsagerne understøtter jer i sagsbehandlingen	
--	--	--

- De undringsårsager der kommer i løbet af en opgavehåndtering, er afhængig af ydelsarten.



- KY stiller forslag om berettigelse, som du skal afgøre- Trin 13 -Afgør berettigelse

(Trin 14-16)

Beregningsgrundlag



- KY beregner den sats borger er berettiget til
- Systemet kigger bl.a. på
 - ydeshistorik,
 - indtægter,
 - anvendt skattekort og
 - manuelle tillæg/fradrag, som er knyttet til sagen .



- Undervejs vil du blive bedt om at vurdere KY's forslag – trin 14 : Vurder sats og ydelse
- tillæg/fradrag og Trin 15 tillæg/fradrag (14-15).



- Til slut beregner KY ydelsen på trin 16: Beregn

(Trin 17)

Godkend



- Efter alle de obligatoriske trin er kørt igennem i nævnte rækkefølge, vil KY præsentere dig for en opsummeringsside.
- Her vises hvad borger kan vil få i ydelse.

	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan systemet er nået frem til denne sats. • Du skal godkende for at der kan ske en udbetaling- Trin 17: Godkend <p>💡 På alle trin undervejs kan processen afbrydes, hvis du kan se, at borger slet ikke er berettiget til at modtage hjælp til forsørgelse – det vil føre dig direkte til Trin 17.</p> <p>💡</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du har altid mulighed for at gå tilbage til et tidligere trin vha. tabellen 'Gennemførte trin' på opgaven,. • Så skal sagsbehandlingen fortsætte fra dette trin og fremefter 	
<p>P1 Problemstillingen</p>	<p>Henrik møder op i Ydelsescentret for at tale med Pia. Han er netop vendt retur til Danmark efter at have boet tre år i Australien, og han er ikke medlem af en a-kasse. Henrik har et ansøgningsskema om hjælp til forsørgelse med i hånden, som han har udfyldt.</p> <p>Da Henrik har brug for pengene hurtigt, skal Pia lave en kvik-udbetaling til ham</p> <p>Pia skal nu indtaste Henriks ansøgning i KY manuelt.</p>	<p>Tegn på Flipover</p> <p>P1</p> <pre> graph LR Henrik[Henrik] --> Document[Document] Document --> Pia[Pia] Pia --> KR[KR] </pre>

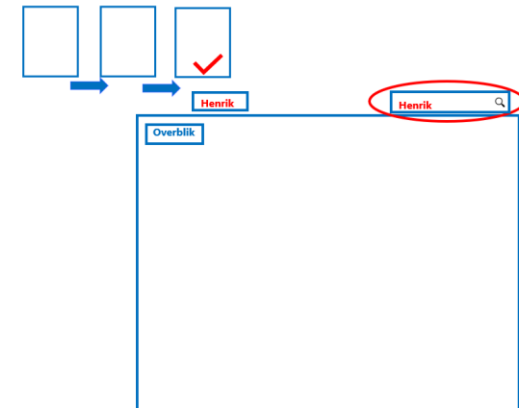
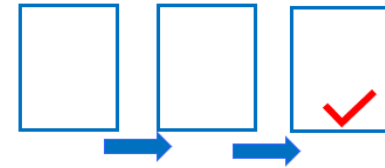
P2:Prin- cipperne



Princip:

- *Principper for opgavehåndtering i KY, dette gælder for alle opgaver uanset ydelse:*
 - *Ingen trin kan springes over.*
 - *For at komme fra et trin til det næste skal der trykkes på 'Gå videre', dette skal gøres indtil man kommer på 'opsummeringstrinnet' hvor man skal trykke 'Godkend' for at fuldføre sagsbehandlingen*
-
- Søg borger frem, så du lander på borgers Personoverblik

Tegn undervejs for at understrege pionter:



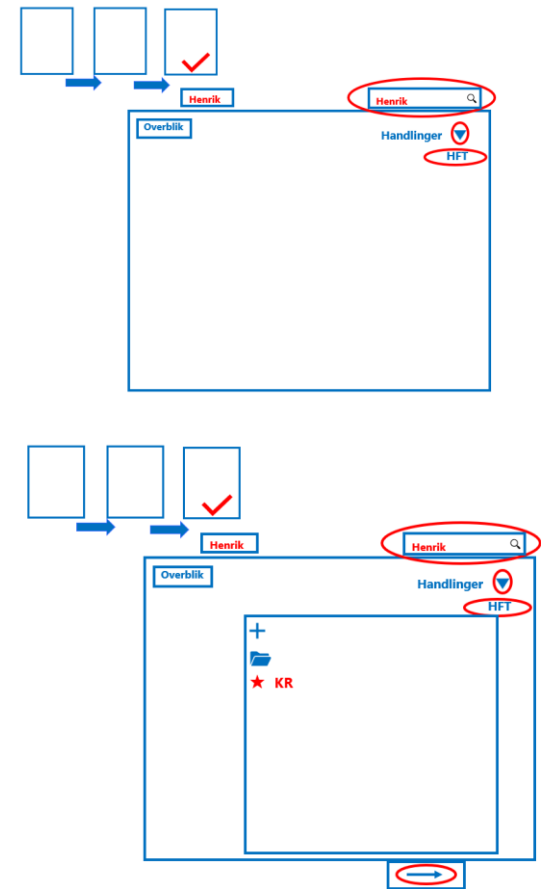
Vælg fra handlingsmenuen: Opret HTF sag – Trin 1: Initier sag

Opgaven åbnes på personoverblikket

Oplysningerne fra ansøgningen indtastes – Trin 2: Opret sag.

*Bemærk at du altid kan se initierede hændelser, og gennemførte trin øverts på opgaven.
Tryk på + for at se detaljer*

Princip: Når du har indtastet oplysningerne, skal du trykke på knappen 'Gå videre'
Det gælder for alle de trin du skal håndtere, indtil du kommer til det sidste trin: Godkend





På trin 4 -valider/opret ansøgning:

- Du skal nu validere oplysningerne fra ansøgningen ved hjælp af din faglighed. Oplysningerne du skal validere, er de oplysninger du lige har indtastet i trin 2: Opret sag
En rød stjerne viser altid, hvis oplysningen er obligatorisk for dig at forholde sig til – det kan også være en oplysning, der helt mangler. Fx formue.
 - Du skal her indtaste borgens oplysninger fra ansøgningen

TIP

Du kan altid- uanset hvor du er i processen af opgavehåndteringen skrive et journalnotat. Notatet gemmer sig automatisk på sagen



Hvis du har glemt at indtaste en oplysning, eller du er kommet til at taste noget ved en fejl, kan du altid gå tilbage til det trin hvor du har behov for at ændre, ved at trykke på gennemførte trin.

Det har du mulighed for at gøre ligegyldigt hvor langt du er i opgavehåndteringen

Princip: *Gå videre for at komme til næste trin i processen*

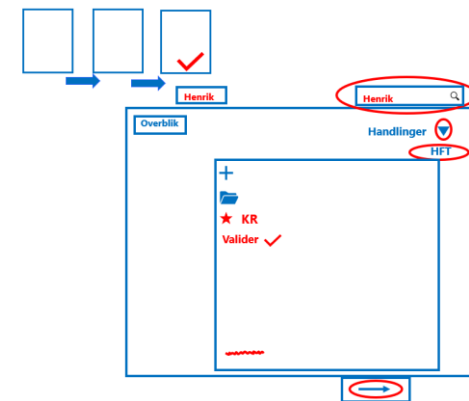
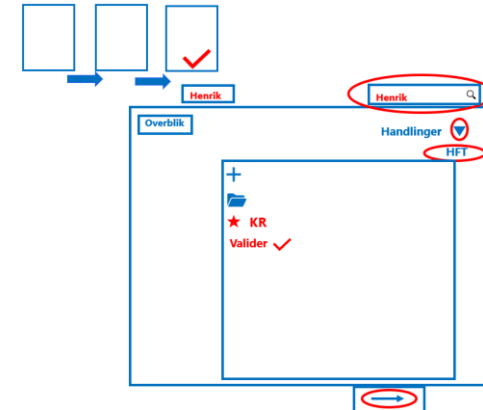
OBS! Ansøgningen er fra en borger der ikke er gift-derfor skippes trin 5 - 9



Næste trin i opgavehåndteringen er trin 10-12 hvor du skal vurdere ansøgningen og sagsoplysningerne- hvor du med din faglighed vurderer de oplysninger du har tidligere har indtastet i forbindelse med din ansøgning, og eventuelt indtastede oplysninger- Fx Ophold i udland.



På trin 13 – skal der træffes afgørelse om beretigelse. KY kommer her med et forslag til afgørelsen og begrundelse for afgørelsen.



TIP:

*Forslaget til en begrundelse, kan kopieres op i tekstfeltet
Husk at trykke på 'gå videre' for at komme til næste trin i opgaven.*

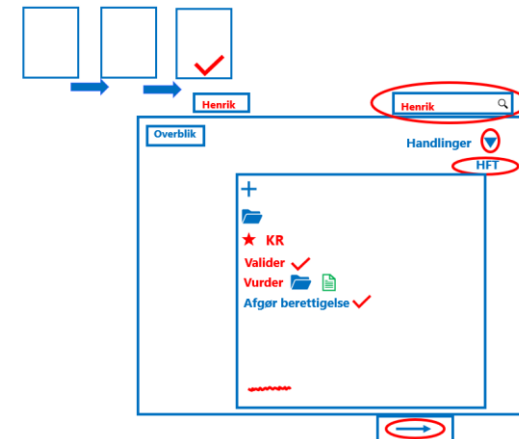
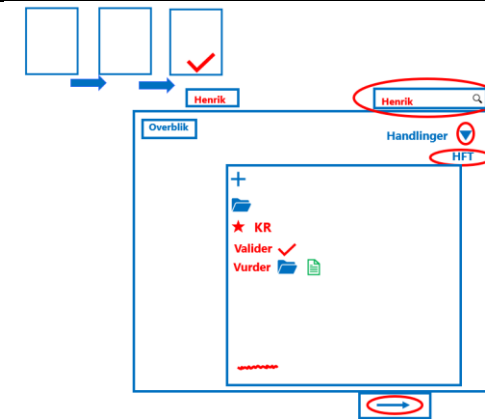


På trin 14 skal sats og ydelse vurderes



Undervejs kan der komme undringsårsager- Undringsårsager i KY er med til at sikre lov-medholdelighed, og er afhængig af ydelsesarten.

I dette tilfælde, fordi borger har haft ophold i udlandet, vil der komme en undringsårsag hvor perioden borgeren har opholdt sig i udlandet skal indtastes.



Princip:

💡 Ved at trykke på 'Behandl' åbnes undringsårsagen- ovenpå det trin i opgavehåndteringen du står på.

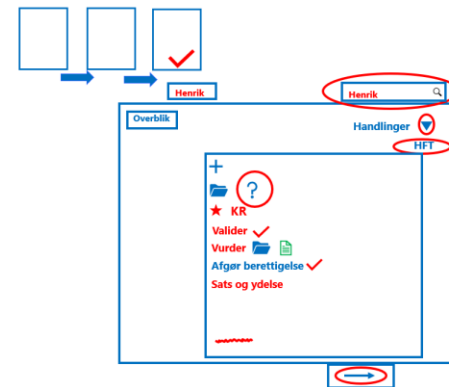
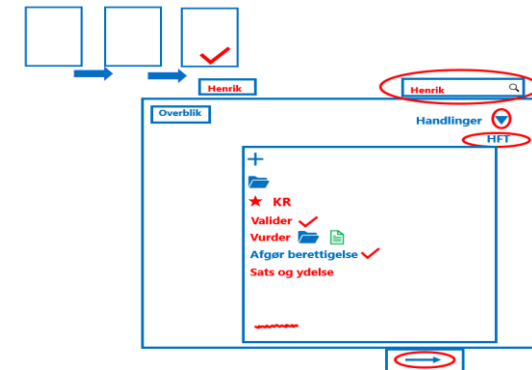
Indtastes der som i dette tilfælde en periode- er det vigtigt at trykke 'Gem' da perioden ellers ikke medtages i beregningen.

Når du har udfyldt alle obligatoriske felter, trykkes 'Godkend', og du kommer retur til 'hovedopgaven' i dette tilfælde behandlingen af ansøgningen.

💡 På trin 15 skal Tillæg/fradrag vurderes

Fx :

- Aktivitets og barselstillæg
- Danskbonus



- Nettoindtægt (skattefri indtægter)

OBS! Husk at trykke 'Gem' hvis du indtaster perioder og beløb- ellers medtages det ikke i beregningen- hvis du glemmer at trykke gem. Bliver du påmindet om dette ved der kommer en 'rød kasse' og du får ikke lov at gå videre før du har gemt

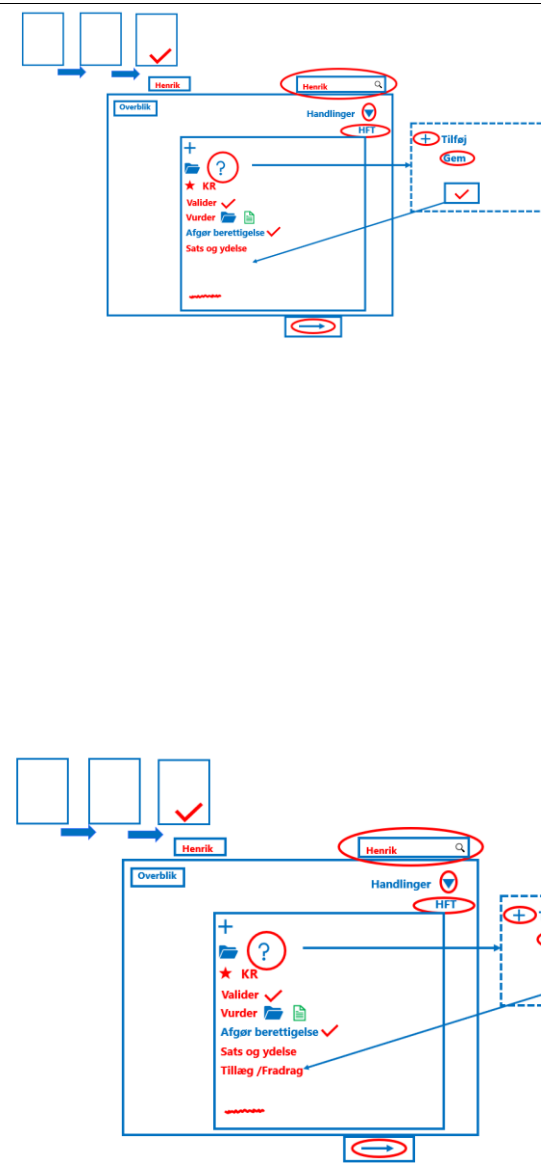
- Tryk videre for at komme til næste trin



- Det er på trinnet 'vurder tillæg/fradrag' at du for første gang vil se time-regnskabet for 225 timerreglen



Trin 16 foregår automatisk: KY har en indbygget beregningsmotor, der på baggrund af indtastninger, gældende ydelser og satser kommer med en forslag til beregning.





Det sidste trin i opgave-håndteringen er trin 17 : 'Opsummering'- og 'Godkend'.

Opsummeringssiden giver et overblik over sagen:

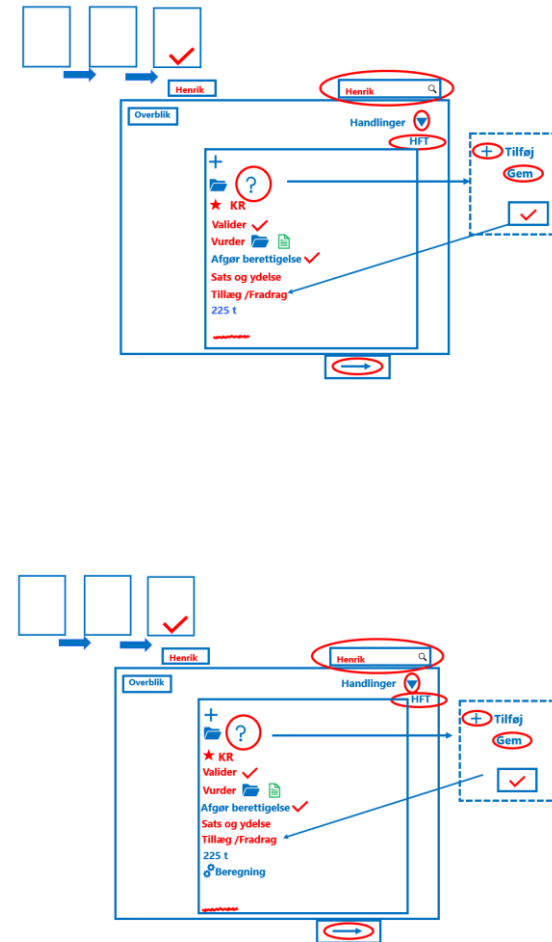
- Ydelsesart
- Afgørelse
- Ydelse og sats
- Loftsindplacering
- Fremtidige ydelser

TIP

Ved at trykke på + udfør de enkelte tabeller kan du se detaljerne



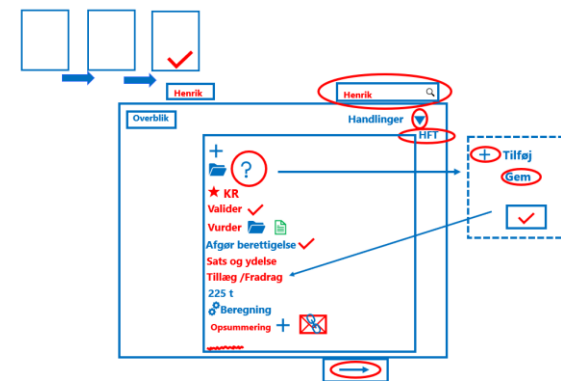
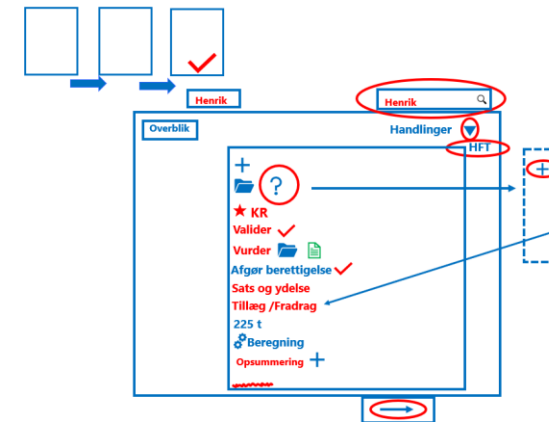
Der er fra opsummeringssiden du skal sende et afgørelsesbrev til borger- KY vælger automatisk det afgørelsesbrev der er knyttet til ydelsen
Når brev sendes fra opsummeringssiden, flettes sagsdata ind i brevet



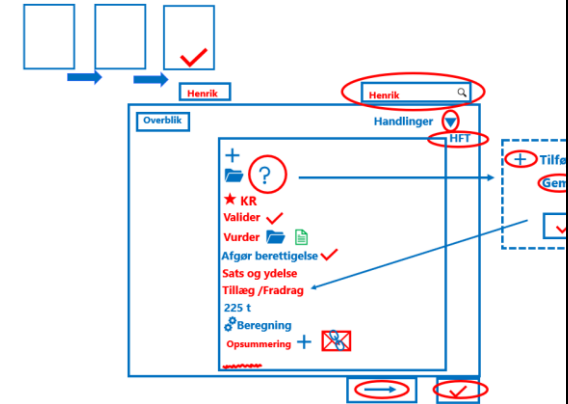
💡 Til sidst kan du 'godkende' – og dermed sikre at borger får udbetalt en evt. ydelse
Det er også her, du har mulighed for at sætte udbetalingen til 'Kvik-udbetaling'-

TIP

Ved at trykke på 'Luk' – kan du nu se at sagen nu ligger på 'sagsoversigten' på personoverblikket som 'Bevilget'



**P3:Pro-
ceduren**



Gennemgå P3 (procedureoverblik), tegnet på Flipover, involver gerne kursister

		<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Søg borger</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Vælg Handlinger - HTF</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Udfyld oplysninger fra ansøgning</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Gennemgå trin</div> <div style="border: 1px dashed blue; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Behandl evt. undringsårsager</div>
	<p style="text-align: center;">Færdig tavletegning</p>	
<p>Opgave</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opgavehåndtering ved manuel oprettelse 	
<p>Navigations-sedler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opgavehåndtering ved manuel oprettelse 	

