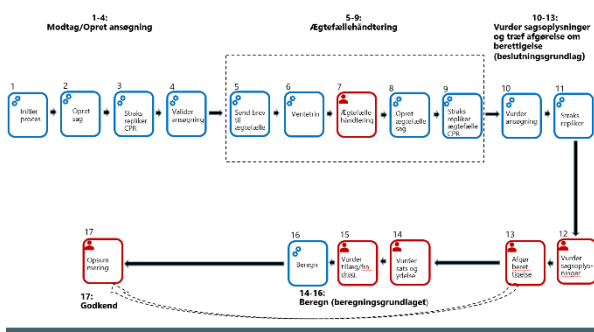
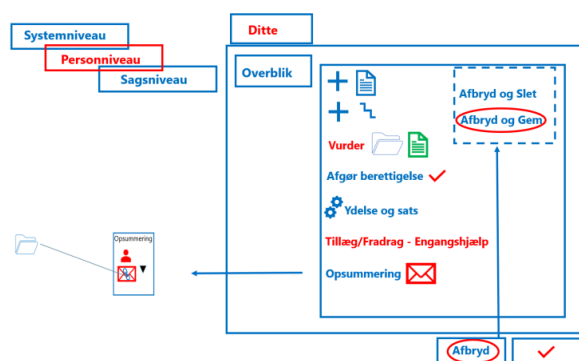
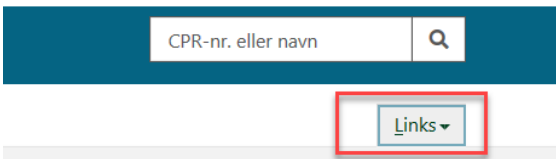


Lektionsplan: Opgavehåndtering ved ansøgning



Målgruppe:	Sagsbehandler
Læringsmål:	Kursisterne skal lære at behandle indkomne ansøgninger fra selvbetjeningsløsningen
Tid på hele lektion:	45 minutter
Varighed på oplæg:	10 minutter
Varighed på opgaveløsning:	35 minutter
Henvisning til brugerdokumentation:	<p>Brugervejledninger tilgås direkte fra KY via 'Links'</p> 
Pointer:	<ul style="list-style-type: none"> I KY er det altid muligt at se, hvilke trin i behandlingen af ansøgningen sagsbehandler er kommet til. Tilknyttede dokumenter vises altid øverst i opgaven Oplysningerne fra sagsbehandlingen flettes automatisk ind i brevet Journalnotater bliver 'separate' ikke ét langt
Opgaver til lektionen:	<ul style="list-style-type: none"> Opgavehåndtering ved ansøgning
Navigationssejler:	<ul style="list-style-type: none"> Opgavehåndtering
Værktøjer/medier:	<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>P1 – Problemstilling</p>	<p>Pia har fundet Dittes ansøgning i sin opgaveindbakke, hvor KY har oprettet opgaven på baggrund af den ansøgning, Ditte har udfyldt på borger.dk. Nu skal hun i gang med selve sagsbehandlingen. Når en ansøgning kommer fra selvbetjeningsløsningen, vil opgaven begynde på trin 7.</p>	<p>Tegnet på Flipover-involver gerne kursisterne</p> <p>P1</p> <p>Brug HTF proces-tegningen aktivt-ved at henvise til trinene løbende gennem gennemgang af P2-bed kursisterne om også at bruge den aktivt i forbindelse med opgaveløsningen</p>

P2 - Principperne



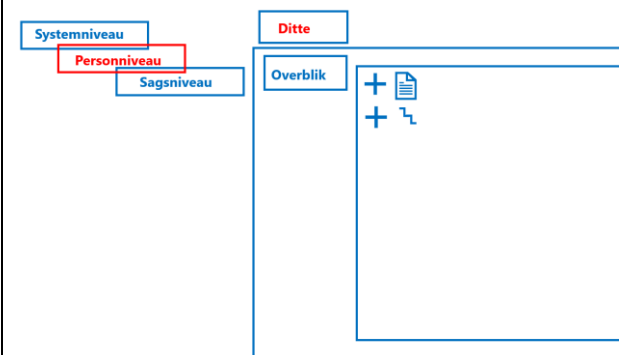
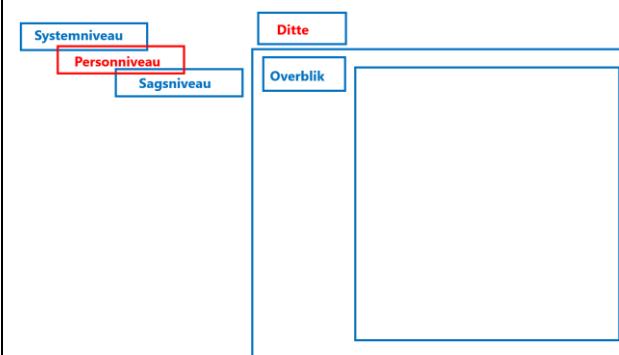
- Opgaven åbner i Personoverblikket – altså på det 2. niveau som er det tværgående overblik vi gennemgik i lektionen 'person – og sagsoverblik' I kan se de faste oplysninger i venstre side af opgaven: Personoplysninger og Familie mv. – disse er hentet automatisk fra CPR-registret.



- Åbn gennemførte trin og se de hændelser og trin der er sket automatisk på ved at trykke på +
- I KY er det dermed altid muligt at se, hvilke trin i behandlingen af ansøgningen du er kommet til.
- Vi I kunne se om der er tilknyttet dokumenter til sagen- disse vil ligge i opgaven øverst. Dokumenterne har borger uploadet via selvbetjeningsløsningen
- Åbn for at se detaljer -tryk på +
- Åbn dokumenter ved at trykke på 'Åbn dokument' – da du skal bruge oplysningerne i forbindelse med at du skal vurdere ansøgningen

TIP

- *Antallet af dokumenter vil stå der*
- *Hvis du har 2 skærme-flyt åbnede dokumenter over på anden skærm, for at få bedre overblik*

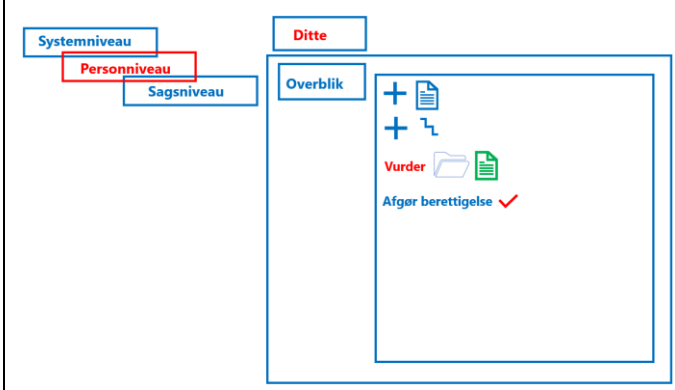
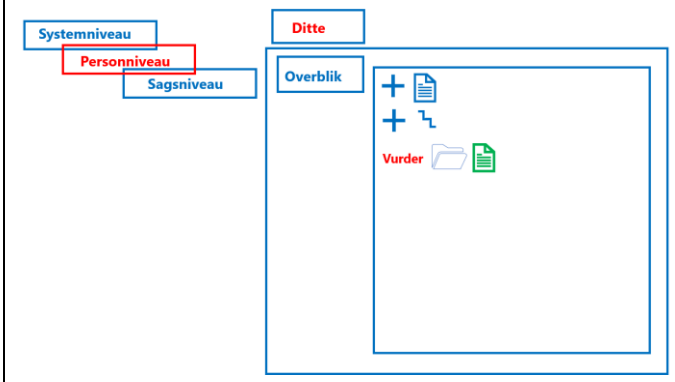




- Opgaven åbner på trin 7 – Vurder oplysninger
- Oplysningerne fra ansøgningen skal vurderes ved hjælp af din faglige viden.
- Du kan se de oplysninger, som borger har oplyst i sin ansøgning.
- For at komme videre til næste trin- Tryk på 'Gå videre'



- Opgavehåndteringen fortsætter nu, med de samme trin som ved den manuelle oprettelse:
- Afgør berettigelse

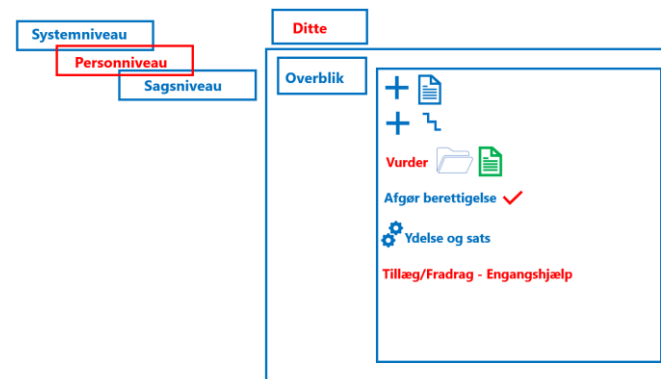
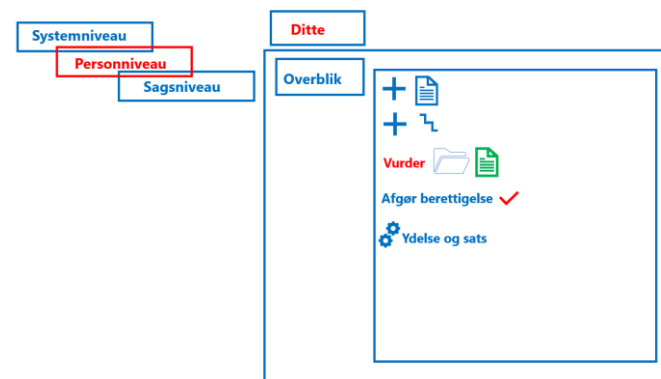




- Vurder ydelse og sats



- Vurder tillæg/Fradrag og engangshjælp





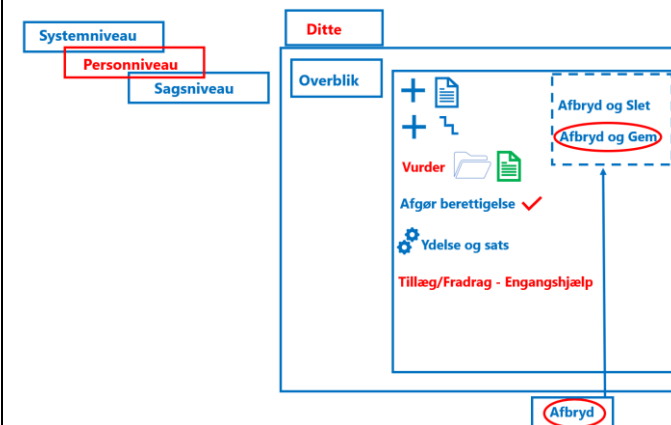
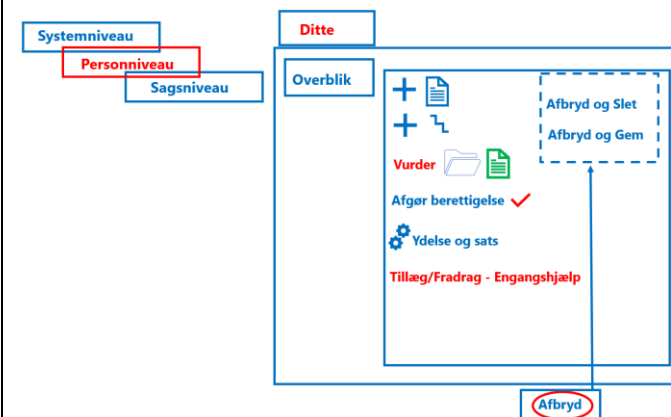
TIP:

- Hvis I bliver nødt til at afbryde opgaven, inden den er færdigbehandlet, – fx fordi det er blevet fyraften, skal I Trykke på 'Afbryd':



En pop-up boks vises

- Her kan I vælge mellem:
- Afbryd
- Afbryd og Gem
- Afbryd og slet
- Vælges Afbryd og gem, kan I genåbne opgaven fra listen over 'Ubehandlede opgaver'. Opgaven vil automatisk starte der, hvor I afbrød.
- 'Afbryd og slet' slettes de indtastninger I selv har foretaget, men opgaven vil stadig ligge som ubehandlet.





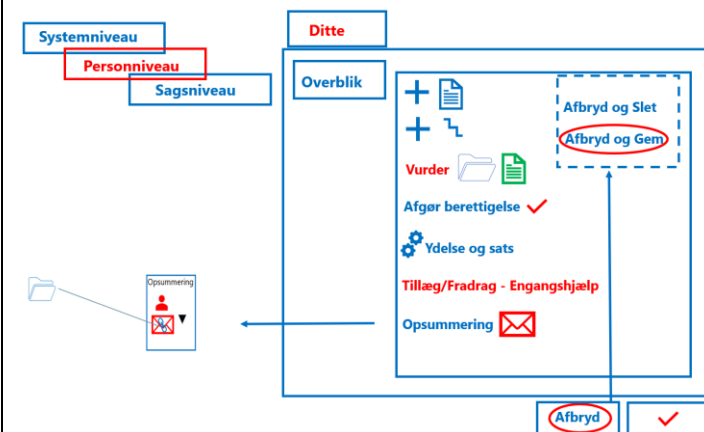
Her vælger jeg dog at gå videre med sagsbehandlingen

- Det sidste trin i opgaven er: Opsummeringssiden
- Send afgørelsesbrev til borger samt 'Godkende' opgaven.



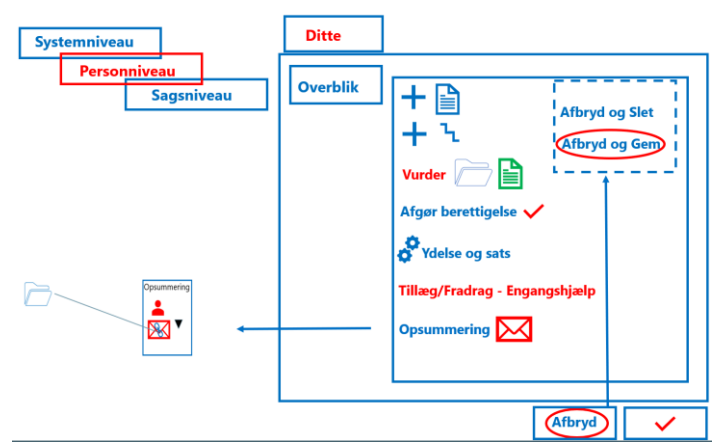
Princip:

- Når I sender afgørelsesbrevet, vil I kunne se at der er flettet data fra sagen ind i brevet.
- OBS! Det er vigtigt du orienterer i, og aktivt tager stilling hvilken brevs-kabelon der skal sendes fra opsummeringssiden.
- Brevs-kabelonerne er grupperet efter ydelse og kan indeholde undergrupper, fx:
 - Gruppering: HTF
 - Undergruppering: 225 timers reglen
 - Afslag – formue
 - Afgørelse om ændring af ydelse mm.



<p>P3-Pro- ceduren</p>		<p>P3 tegnet på Flipover gennemgås-indrag gerne kursister</p> <p>Åben opgaven og vurder oplysningerne</p> <p>Behandl evt. undringsårsager</p> <p>Afgør berettigelse</p> <p>Vurder ydelse og sats</p> <p>Vurder tillæg og fradrag</p> <p>Send brev og godkend bevillingen</p>
-----------------------------------	--	---

Totalt tavlebillede



<p>Opgave</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opgavehåndtering ved ansøgning, behandl ansøgning 	
<p>Navigations-sedler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opgavehåndtering 	