



Tilsynsrapport

-

Juridisk sektortilsyn

*Socialforvaltningen i Tasiilaq og dens
forvaltning af det sociale regelsæt in-
denfor børneområdet*

26.april 2016

Tilsynet blev gennemført i perioden 29. februar – 18. marts 2016.

Departementet har i henhold til Landstingsforordning nr.11 af 12. november 2001 om socialvæsenets styrelse og organisation § 1 stk.1 og 2 samt Hjemmestyrets bekendtgørelse nr. 6 af 16.februar 2006 om tilsyn med det sociale område.

Formålet med sektortilsynet er at føre tilsyn med, at kommunerne overholder reglerne i sociallovgivningen og forvalter i overensstemmelse med de forvaltningsretlige regler. Formålet skal opnås gennem et systematisk, ensartet og fagligt kompetent arbejde ved at gennemgå udvalgte borgersager samt en konsekvent gennemgang af kommunernes procedurer, beslutninger og overordnet politik på det sociale område.

Tilsynet er ført i Kommuneqarfik Sermersooq, med fysiske tilsynsbesøg i Tasiilaq og de omkringliggende bygder Kulusuk, Tiniteqilaaq og Kuummiut.

Tilsynet var temabaseret indenfor børneområdet, og under tilsynsbesøget er der foretaget gennemgang af konkrete sager indenfor de udvalgte sagsområder jf. Hjemmestyrets bekendtgørelse nr. 6 af 16. februar 2006 om tilsyn med det sociale område. Tilsynet har set på om de trufne afgørelser er sket på en korrekt måde med en kvalificeret og kompetent forvaltning. Derudover har der været ført kvalitative interviews med ledelse og sagsbehandlere og andre udvalgte.

Kommunernes sagsbehandling er blevet målt på følgende 5 indikatorer:

1. Skrevne og praksisskabte regler

Det vil først og fremmest sige de regler, som styrer de sociale myndigheders sagsbehandling og afgørelsesvirksomhed inden for handicapområdet samt børne- og ungeområdet. Reglerne er dermed gældende ret eller sagt med andre ord; regler som vil blive lagt til grund, hvis en domstol, klageinstans eller ombudsmanden skal træffe en afgørelse. Væsentlige dele af forvaltningsretten udgøres af almindelige retsgrundsætninger og praksisdannelse.

2. Fortolkning og skøn.

De vigtigste faktorer ved en juridisk fortolkning vil være lovtekstens ordlyd, reglernes indbyrdes sammenhæng, klageinstansernes praksis, praksis fra domstole og ombudsmand, konsekvenser eller forholdets natur. Begrebet forholdets natur eller sund fornuft vil altid spille en rolle som fortolkningsfaktor. Hvad der er et rimeligt eller et fornuftigt resultat vil ikke kunne siges generelt, men skal ses i sammenhængen. Omkring skøn kan siges, at sædvanligvis opregner lovgivningen ikke i detaljer, hvilke betingelser der skal være opfyldt og hvilket resultat forvaltningen skal komme til. Det betyder, at der er overladt et skøn til forvaltningen. Dette skøn skal hvile på lovlige kriterier, der kan bruges i afvejningen af faktorer i en afgørelse.

Forvaltningspersonalet skal kunne forstå loven og bruge den.

3. Kompetence og habilitet

I forhold til kompetence er spørgsmålet hvem der har ret til at træffe en afgørelse. Udover spørgsmålet om kompetence i forhold til konkrete uddannelser og instruktion, rummer begrebet også spørgsmål som har kommunen den stedlige kompetence til at træffe afgørelse i sagen ex om mindreårige børn anbragt uden for hjemmet i en anden kommune.

Habilitet drejer sig om, hvorvidt den sagsbehandlende kan og må behandle sagen. Samt hvorvidt man har den krævede neutralitet til at træffe afgørelse i sagen på en sådan måde, at borgeren bliver behandlet lige i forhold til, hvordan andre borgere bliver behandlet i situationen.

4. Sagsoplysning og sagsbehandling

Kommunen har ansvaret for, at der er tilstrækkelig oplysning til stede i en sag inden der træffes afgørelse i sagen. Kommunen skal gennemgå deres oplysninger i sagen og vurdere om de belyser alle relevante problemer. Samt om oplysningerne har en tilstrækkelig høj kvalitet og aktualitet. Hvis der er huller ex at lægeerklæringen er for gammel eller samtykket er for gammelt, skal kommunen indhente opdaterede erklæringer. Hvad der er tilstrækkeligt afhænger af sagen karakter. I alvorlige sager som tvangsfjernelse eller anbringelse på institution skal sagerne være gennemgribende oplyst modsat i rutineprægede sager. Sagsbehandlingslovens regler om partsaktindsigt, partshøring, tavshedspligt, videregivelse af oplysninger, begrundelse og klagevejledning gælder for alle afgørelsessager. Kravet om notatpligt i

offentlighedsloven er også gældende. Herudover kan der være andre relevante bestemmelser fra særlovgivningen, som bliver inddraget i tilsynets arbejde.

5. Kontrol og klage

Kommunerne har selvstyre og kommunale afgørelser kan påklages, såfremt der er hjemmel til det i loven. I denne situation skal den kommunale myndighed give meddelelse til borgeren om dennes klageadgang. En egentlig formel klageadgang adskiller sig fra den administrative kontrol af egen sagsadministration og afgørelser som et naturligt procesled i forvaltningens løbende egenkontrol af udført arbejde. For at kommunen kan sikre kvaliteten af deres arbejde, er det vigtigt at indlægge en kontrolfunktion i sagsbehandlingsprocessen.

En kontrolfunktion vil typisk indeholde en effektiv forvaltning af klagefunktionen.

Ledelsens pligt er at føre kontrol med kvaliteten af det udførte arbejde. Klager kan aktivt bruges heri til at forbedre forvaltningens kvalitet og effektivitet. Herudover har ledelsen naturligvis også pligt til at vejlede de ansatte og give tilstrækkelig instruktion og oplæring til dem.

Resumé

Sektortilsynet har målt socialforvaltningen i Tasiilaq og dens forvaltning af det sociale regelsæt på følgende fem indikatorer (for forståelse og evne til at anvende reglerne):

1. Skrevne og praksisskabte regler
2. Fortolkning og skøn
3. Kompetence og habilitet
4. Sagsoplysning og sagsbehandling
5. Kontrol og klage

Tilsynet anbefaler:

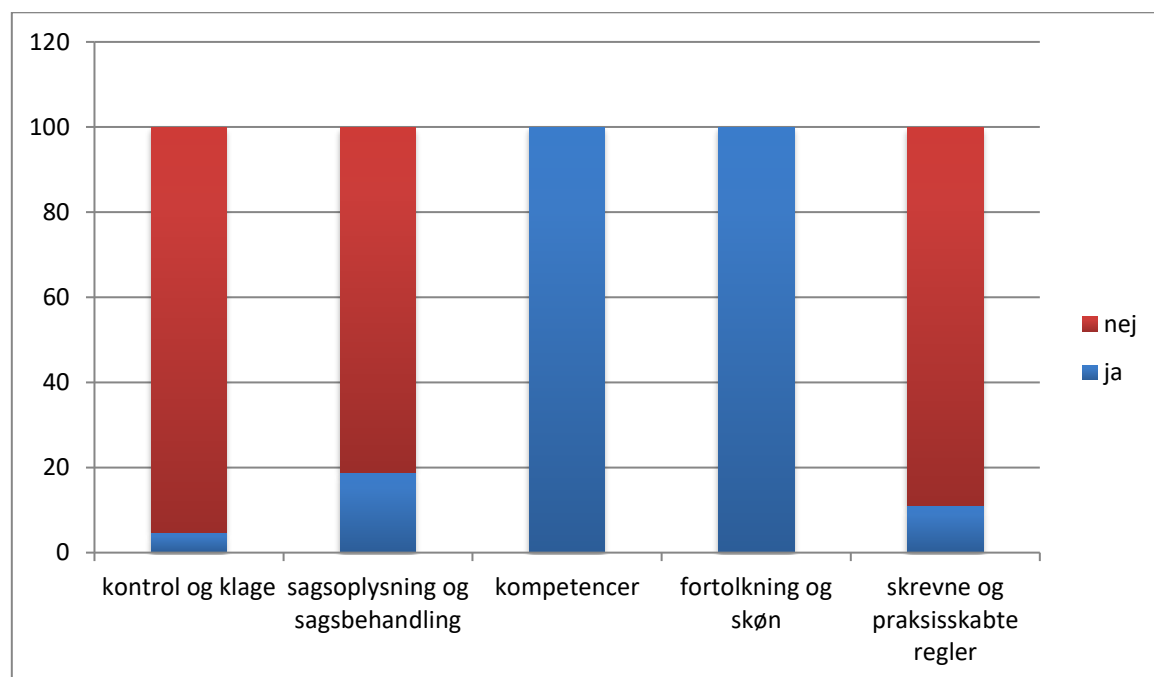
- At** forudsætningen for at få løst opgaven med behandling af børnesagerne på en kompetent og kvalificeret måde må antages at forudsætte tilstrækkelig tid og personalemæssige ressourcer, samt faglig viden hos de enkelte medarbejdere. Der kan med fordel arbejdes på en markant styrkelse af disse forudsætninger for en effektiv forvaltning,
- At** der bør arbejdes med bedre overordnet ledelsesmæssig kontrol af og overblik over sagerne og sagsbehandlingen i socialforvaltningen i Tasiilaq. Den nuværende kontrol og styring af børnesagerne er ikke tilstrækkelig – og heller ikke retvisende – for status på børnesagerne i Tasiilaq. Det nuværende kontrolredskab, sagslisterne, er ikke pålidelige og tilstrækkelige overbliksskabende i forhold til den socialfaglige del af sagsbehandlingen og prioriteringen heraf, samt til brug for allokering af ressourcer på området. Der skal ske forbedring for så vidt angår de styringsmæssige redskaber til ledelsens brug for kontrol af kvaliteten af det udførte arbejde i forvaltningen, herunder ledelsens prioritering af den daglige indsats,
- At** sagsmængden, som under tilsynsbesøget var opgjort til 520 aktive sager, fordelt på 2 medarbejdere og 1 sagsbehandlende leder, forstås som værende for højt til en effektiv forvaltningspraksis. Dette høje sagstal pr. medarbejder skaber nærmest urimelige arbejdsvilkår i socialforvaltningen, og fører til opbygning af ubehandlede sociale sager. Sagsmængden har en størrelse der betyder, at det ikke er fagligt og personligt muligt for sagsbehandlerne at behandle sagsmængden på en tilstrækkelig effektiv måde, som det forudsættes til sikkerhed af borgernes rettigheder i henhold til forordningen om hjælp til børn og unge, samt de rettigheder der er tillagt borgerne i henhold til eksempelvis FN's Børne- og Handicapkonventioner.
- At** der sættes centralt ind fra kommunens side på det til tilsynet oplyste konkrete problem, at underretninger de facto ikke sagsoplyses og sagsbehandles af socialforvaltningen i Tasiilaq, samt at der vurderes, at være en underreportering af underretninger fra byggerne til socialforvaltningen i Tasiilaq,

At medarbejderne bør sikres redskaber i tilstrækkeligt omfang til at kunne løse såvel de juridiske, psykologiske og relationelle opgaver knyttet til dette opgavefelt. Redskaberne kan eksempelvis være sagssupervision, debriefing eller en anden form, der tager højde for de mere psykologiske aspekter ved opgavevaretagelsen.

Ovenstående anbefaling skal ses i lyset af den høje kompleksitet i de sociale problemstillinger som sagsbehandlerne møder. Hertil er behov for særlig opmærksomhed på sagernes barske karakter og denne indvirkning på de medarbejdere, som arbejder med sagerne. Endelig skal tilsynet bemærke, at medarbejderne i Tasiilaq gør et stort arbejde under meget svære forhold og at de på trods af den store arbejdsbyrde fastholder deres faglige integritet i arbejdet

Kommuneqarfik Sermersooq, Tasiilaq.

Indikatorer:	Kontrol og klage	Sagsoplysning og sagsbehandling	Kompetence og habilitet	Fortolkning og skøn	Skrevne og praksisskabte regler
Status:	4,8 % af sagerne var korrekt udføret, mens der var mangler i 95,2 %	18,9 % af sagerne var korrekt udføret, mens der var mangler i 81,1 %	I 100% af sagerne vurderes sagsbehandlernes kompetence og habilitet for at være i orden	I 100 % af sagerne vurderes sagsbehandlernes fortolkning af lovgivningen og anvendelse af det juridiske skøn for at være i orden	12 % af sagerne var korrekt udføret, mens der var mangler i 88 %



Generelle kommentarer og konklusioner

– opdelt pr. indikator (1-5)

5. indikator

Kontrol og klage

En del af ledelsesopgaven er ledelsens pligt til at føre kontrol med kvaliteten af det udførte arbejde i organisationen. En effektiv forvaltning af klagefunktionen vil kunne indgå i en sådan kontrol. Der er ført tilsyn med denne del af ledelsesopgaven.

For ledelsesstyringen er direktionens tætte dialog med ledelsen i Tasiilaq vigtig. Dialogen suppleres ifølge det oplyste med indsamling af økonomiske data via balancetræk og indsamling af administrative data via registrering af børnesager samt sager vedrørende børn og voksne med handicap. Sidstnævnte sker via sagslister. Sagslisterne er centrale for den administrative styring af området har ledelsen oplyst. I den forbindelse er det derfor interessant at finde ud af, hvordan ledelsen skaffer sig information om, hvilke faser sagerne befinder sig i samt hvornår sagerne betragtes som afsluttet. Ledelsen oplyser, at sagernes faser kan læses ud af sagslisterne og der er tale om en vurdering mellem sagsbehandler og leder når en sag lukkes.

Ifølge det oplyste for tilsynet er det således, at sagsbehandlerne primært har mulighed for at lave ”brandslukningsopgaver” og sagerne lukkes, hvis de ikke har været aktive i et givent antal måneder. Sagerne lukkes ifølge sagsbehandlerne uanset hvilken status og fase de er i, hvis de har ligget stillet. På forespørgsel om sagerne kan genåbnes, svares der, at alene i akutte situationer, hvor det må vurderes at der er risiko for et barns trivsel eller udvikling sker genåbning. Personalet har ikke kapacitet til andet.

Tilsynet har forespurgt, hvordan man forholder sig til klager fra borgerne. Klagerne behandles individuelt og konkret. Det er oplyst, at der har været klager fra 1 pårørende på handicapområdet. Antallet af klager på børne- og ungeområdet kendes ikke, hverken sagsbehandlere eller den lokale ledelse har kendskab hertil. Der findes ikke et centralt overblik over eventuelle klager. Der er således ikke mulighed for, at ledelsen på et overordnet niveau kan drage organisatorisk læring af eventuelle klager med henblik på at forbedre og effektivisere sagsbehandlingen, eller gøre forvaltningen af området mere borgervenlig. For så vidt angår ankesager samt resultatet af eventuelle ankesager registreres disse og anvendes til statistisk opfølgning samt ledelsesinformation ifølge oplysninger fra den øverste ledelse i Kommuneqarfik Sermersaooq. Tilsynet har ikke set eksempler på skriftlige klagevejledninger i de gennemgåede sager.

Det er tilsynets vurdering at mængden af sager på børne- og ungeområdet sammenholdt med antallet af sagsbehandlere gør det urealistisk for administrationen at sikre borgerne muligheden for klagevejledning eller blot oplyse dem om deres formelle rettigheder i forhold til en klageadgang i deres sager. Sagerne ses ikke at opfylde dette legale krav om klagevejledning. Dette forhold i sig selv gør, at den enkelte borger fratages muligheden for at få prøvet kommunens afgørelse og dermed fratages borgerne muligheden for en vigtig og central retssikkerhedsgaranti. Som led i ledelsens pligt til at føre kontrol med kvaliteten af det udførte arbejde kan klager aktivt bruges til at forbedre forvaltningens kvalitet og effektivitet.

Det er ligeledes tilsynets vurdering at den overordnede ledelsesmæssige kontrol af børne- og ungeområdet lider af mangler, idet kontrollen er baseret på beskrevne sagslister ifølge det beskrevne og i praksis også beroende på morgenmøderne. Det er dog ikke muligt at have fuldt overblik over de enkelte sagers status og dermed heller ikke muligt at redegøre for, hvilke sager der er inde i hvilke faser. Fundamentet for den beskrevne kontrol af området er således ikke på plads. Ledelsen, som har pligt til at føre kontrol med kvaliteten af det udførte arbejde kan ikke udøve denne opgave, fordi sagsbehandlere ikke har tid og kapacitet til at lave sagsbehandlingen på en måde således at sagslisterne er retvisende. Forelagt dette forhold har den øverste ledelse erkendt at der er behov for at optimere på den interne kontrol med kvalitet og procedurer. Ledelsen påpeger samtidig at der er flere faktorer som gør denne kontrol til en udfordring herunder problematikker af mere teknisk karakter og manglen på medarbejdere.

Den manglende udøvelse af en kontrolfunktion i sagsbehandlingsprocessen er formelt set en manglende retssikkerhed for den enkelte borger. I forhold til området betyder det, at ledelsen ikke har et billede af hvilket behov for socialfaglig bistand og hjælpeforanstaltninger, som borgere har behov for og krav på i henhold til gældende lovgivning. Det betyder ligeledes, at den ledelsesmæssige allokering af ressourcer ikke hviler på et fuldstændigt grundlag og prisen herfor betaler de enkelte mennesker som ikke får de hjælpeforanstaltninger, der fra politisk side ønskes til borgerne.

4. indikator:

[Sagsoplysning og sagsbehandling](#)

Kravet om journalisering suppleres med kravet til notatpligt og betyder at en kommune skal foretage en registrering af borgernes data på en overskuelig måde. Der ligger således nogle helt grundlæggende hensyn til grund som ordenshensyn, dokumentationshensyn, kontrolhensyn og endelig hensynet til borgernes mulighed for aktindsigt.

Ser man på borgeroplysningerne findes disse korrekt registreret i de gennemgåede sager. I en række sager foreligger der tillige skriftlige underretninger og tilsynet har særlig ført tilsyn med underretninger. Hovedparten af disse underretninger kommer fra distriktets skoler, men der kommer også underretninger fra børnehaver og filialkontorenes medarbejdere. En underretning har to sider henholdsvis afsenderen og modtageren. Det som tilsynet har ført tilsyn med er, om de modtagende underretninger ses at være håndteret effektivt i forvaltningen. Dette ses ikke at være tilfældet, idet de fleste modtagne underretninger ikke ses at være behandlet. Den anden side af en underretning nemlig afsenderens har tilsynet ikke haft mulighed for at undersøge nærmere. Af de gennemførte interviews med sagsbehandlere blev tilsynet dog efterladt med et indtryk af, at der må formodes at foreligge en underrapportering til socialforvaltningen omkring underretninger.

For at kommunen kan træffe korrekte forvaltningsmæssige afgørelser i børne- og ungesager skal børnesagerne være tilstrækkeligt oplyst fra kommunens side. Dette er benævnt undersøgelsesprincippet.

Generelt ses det at forhold som undersøgelser af barnets sag, indhentelse af samtykke fra forældre, samtaler med børn mellem 10 og 18 år ikke foreligger løst tilfredsstillende. Ligesom der er problemer med skriftlige begrundelser til afgørelser samt begrundelser om hvilke hensyn der er lagt vægt på ved afgørelserne. Herudover er det oplyst for tilsynet at der laves brandslukning i mange sager og dermed også kortsigtede løsninger, idet der ikke er tid og kapacitet til at lave det socialfaglige arbejde, som skal gennemføres i forbindelse med undersøgelses- og sagsbehandlingsfasen. Det betyder samtidig, at sagerne løses og lukkes ud fra et elementbaseret perspektiv og ikke et helhedsbaseret perspektiv. Særligt i børnesager er det helhedsbaserede perspektiv essentielt, da det skaber overblik til at kunne finde den elementbaserede løsning. Dette forhold betyder, at sagsbehandlere kan være blinde for andre relevante vinkler til løsning af barnets sociale problematikker og for den helhed barnet indgår i.

Det er tilsynets opfattelse, at sagerne i vid udstrækning er utilstrækkeligt oplyst og at sagsbehandlingen allerede af denne grund bliver mangelfuld og fejlbehæftet. Tilsynet skal her særligt bemærke en usikkerhed omkring undersøgelsesdelen. Denne usikkerhed anser tilsynet knyttet til spørgsmålet om hvilket fagligt og professionelt niveau en undersøgelsesdel skal have. Som igen leder til spørgsmålene; hvilke forhold samt hvilket omfang ved en undersøgelsesdel skal være dokumenteret og behandlet for, at en handleplan kan antages at have et tilstrækkeligt fagligt niveau, der gør den egnet til at træffe en afgørelse ud fra.

Endvidere finder tilsynet det bekymrende at se, at sagerne kan lukkes ud fra et primært tidsmæssigt hensyn og ikke ud fra om barnets problematikker er løst bedst muligt. Dette skal forstås således, at sager der har været åbne i nogle måneder uden borgerhenvendelser

lukkes uanset forvaltningen ikke har været i stand til at finde en tilfredsstillende løsning i sagen.

3. indikator:

Kompetence og habilitet

Overordnet er kommunen organiseret i 2 forvaltninger til at varetage socialområdet. Fordelt på Forvaltning for Børn, Familie og Skole samt Forvaltning for Velfærd, Arbejdsmarked og Erhverv. Myndighedssagsbehandlingen vedrørende børn og unge er fordelt på handicapområdet og børne- og ungeområdet.

For så vidt gælder handicapområdet, er det opgjort, at 67 borgere er omfattet af Handicapforordningen fordelt med 49 voksne og 18 børn. Området varetages af 1 sagsbehandler. 5 handicappede børn er institutionsanbragte på Vestkysten, 1 ung er på Fredericiaskolen i Danmark, 2 børn i Kulusuk, 10 børn i Tasiilaq.

På børne- og ungeområdet er der for øjeblikket 2 fuldtidsansatte socialrådgivere samt en pædagogisk uddannet leder som tillige har en rådgivningsassistent uddannelse. Der er en ledig stilling som socialrådgiver. Lederen har det faglige ledelsesansvar for området samt en selvstændig opgaveportefølje. Disse tre medarbejdere har tilsammen en aktiv sagsportefølje på 520 sager, opgjort under socialtilsynets besøg. Tilsynet er blevet oplyst, at der ikke er en øvre norm for, hvor mange sager den enkelte sagsbehandler varetager, og den enkelte medarbejders sagsmængde afhænger derfor af de aktuelle ressourcer og behov i afdelingen.

Kommuneqarfik Sermersooqs øverste ledelse har i høringsvaret præciseret;

- at den øverste ledelse er kendt med, at arbejdspresset på den enkelte medarbejder er en af de helt store udfordringer i Tasiilaq,
- at den øverste ledelse kontinuerligt arbejder med at rekruttere og fastholde tilstrækkeligt og kvalificeret personale,
- at den øverste ledelse finder opgaven med rekruttering og fastholdelse af medarbejderne som en massiv udfordring, der trækker mange ressourcer
- at den øverste ledelse overfor tilsynet understreger, at den aktuelle personalesituation under tilsynsbesøget ikke afspejler normeringen for området, men
- at den aktuelle personalesituation ”påvirker kvaliteten og sagsbehandlingstiden negativt i udtalt grad.”

Vejledende sagstal har alene en værdi såfremt der kan tilføres ekstra ressourcer til de overskydende sager samt at sagerne faktisk sagsbehandles. Det vil være vigtigt at vejledende sagstal ikke bliver ekskluderende for et antal overskydende sager, men at der sker prioritering af de modtagende sager og faktisk sagsbehandling. Forvaltningspersonalet skal derfor

forholde sig til samtlige sager uafhængigt af eventuelt vejledende sagstal med henblik på at prioritere sagernes behandling. Tilsynet blev oplyst at der ikke arbejdes med vejledende sagstal

Tilsynet har undersøgt hvem der ret til at arbejde med børn i området og det er følgende; 30 plejefamilier i Tasiilaq, 2 professionelle plejefamilier i Tasiilaq, 5 plejefamilier i Kulusuk, 5 plejefamilier i Kuummiut, 2 plejefamilier i Isortoq, 2 plejefamilier i Tiniteqilaaq, 3 plejefamilier i Sermiligaaq. Til de plejefamilier, der er til rådighed, er der 53 børn og unge i familiepleje i Tasiilaq, 5 i professionel familiepleje i Tasiilaq, 2 i andre byer, 7 i Kulusuk, 8 i Kuummiut, 4 i Tiniteqilaaq, 4 i Isortoq, 7 i Sermiligaaq. Derudover er der 17 børn og unge på døgninstitution i Tasiilaq og 23 børn og unge i døgninstitutioner i andre byer.

Tilsynet er oplyst, at der i Tasiilaqområdet er i alt 986 børn under 18 år. 134 af disse er anbragt udenfor hjemmet og 44 af disse anbragte børn er institutionsanbragte. Dertil er i alt 3 unge i efterværn. Foruden de 134 eksisterende børnesager kommer 36 børnesager, hvor tilsynet vejledte socialforvaltningen med henblik på undersøgelse til brug for afgørelse om en eventuel foranstaltning efter forordningens § 9 eller § 10 (anbringelser udenfor hjem).

Derforuden er der på området familievejledere, familieterapeut, ungerådgivere, tolk. Det er oplyst for tilsynet, at der er opslået en stilling som bygdekoordinator og som psykolog for øjeblikket. Den øverste ledelse har i sit hørings svar oplyst at bygdekoordinator stillingen efter tilsynsbesøget er blevet besat. Der er to rejsehold med socialrådgivere og behandler-team til rådighed samt juridiske og pædagogiske ressourcer i Nuuk. Rejseholdene kommer med mellemrum. Konstruktionen med rejsehold er ifølge det forklarede vanskelig. Rejseholdet er på besøg i få uger af gangen og kommer med måneders interval. Det betyder, at rejseholdets socialrådgivere under besøgene dels skal have assistance af de fastansatte dels starter sager op, som de grundet deres korte ophold ikke afslutter men overlader til de fastansatte. De fastansatte skal således afsætte tid til at assistere under opholdet og færdiggøre efter sagerne efterfølgende mens de fastansattes egne sagsporteføljer bliver tilsidesat og må vente med at blive behandlet.

Arbejdsprocessen i forhold til børne- og ungeområdet mellem bygderne og Tasiilaq er beskrevet således; ufaglærte filialmedarbejdere har opgaver i bygderne, hvor de indenfor børne- og ungeområdet kommer med indberetninger til forvaltningen, løser opgaver i forhold til konkret sagsoplysning på stederne, har samtaler formelle og uformelle i forhold til borgersager, er aktivt udøvende i forhold til at fjerne børn på vegne af socialvagten og finde akutte pleje-/aflastningsfamilier til akutte situationer. Sagsbehandlere i Tasiilaq får informationerne ind fra filialmedarbejderne, og det er sagsbehandlere i Tasiilaq som gennemfører den egentlige sagsoplysning og sagsbehandling.

I forhold til kompetenceforholdene har sagsbehandlerne og lederne i Tasiilaq kendskab til deres beføjelser og hvem der kan træffe afgørelser indenfor hvilke niveauer i de konkrete borgersager. Der er ligeledes klarhed over fordelingen af kompetence mellem bygderne og Tasiilaq hos samtlige adspurgte medarbejdere. Kompetencespørgsmålet er imidlertid ikke altid ukompliceret specielt når det drejer sig om spørgsmål, hvor bemyndigelsen til at træffe afgørelse er højere i organisationen end Tasiilaqs kontor. I disse situationer er der en række eksempler på afgørelser som træffes ud fra parametre som isoleret set er legale og rationelle på et overordnet niveau. Imidlertid gør distancen mellem Tasiilaq og centralforvaltningen i Nuuk at beslutningerne når de realiseres i Tasiilaq virker uhensigtsmæssige og kontraproduktive. Der er beskrivelser af, at medarbejdere privat bliver opsøgt fordi eksempelvis plejefamilier ikke får udbetalt deres løn til tiden grundet de centraliserede administrative sagsgange.

2. indikator:

Fortolkning og skøn

Ved fortolkning forstår man en meget tekstnær forståelse af lovteksten som består i at fastlægge og præcisere betydningen af ordene i regelsættet om Landstingsforordning nr. 1 af 15. april 2003 om hjælp til børn og unge. For sagsbehandlerne volder dette ikke vanskeligheder i praksis, der er her tale om en sikker håndtering af de gennemgåede sager.

Jo mindre præcist en skreven regel beskriver juraen jo mere råderum har den kommunale forvaltning for at udøve skønnet. Et skøn er retligt set aldrig frit, men grænserne for skønnet er mere flydende og mindre håndfaste end ved en fortolkning. Det betyder, at den kommunale forvaltning kan og skal udfylde dette tomrum. Og hænger igen sammen med at konkrete afgørelser altid skal træffes på grundlag af kriterier hvad enten de er beskrevet på forhånd i en retsregel eller kommunen opstiller kriterierne når de træffer afgørelse. For sagsbehandlerne i Tasiilaq ses der ikke vanskeligheder i forhold til at udøve skønnet i de konkrete sager. Sagsbehandlerne oplyser, at de i konkrete sager kan være i tvivl, og at de mangler mulighed for at få sagssupervision i fagligt set vanskelige sager. Sagsbehandlerne har dog mulighed for at få kvalificeret assistance til juridisk rådgivning fra Nuuk i enkeltstående spørgsmål og sager. Sagsbehandlerne har behov for sparring også på niveauet under ”ekspert”, hvilket ikke p.t. tilbydes i tilstrækkeligt omfang. Forelagt dette forhold har den øverste ledelse præciseret vigtigheden af at sikre medarbejderne redskaber til at kunne løse deres opgaver. Den øverste ledelse har sikret en planlagt regelmæssig supervision af sagsbehandlerne samt sikret sparring og fokus på denne sparring med den lokale ledelse om opgaveløsning og personaleforhold, - ifølge det oplyste for tilsynet.

1. indikator:

Skrevne og praksisskabte regler

Den konkrete forståelse og anvendelse af lovgivningen er tilstede i administrationen. Sagsbehandlerne ved hvordan de skrevne regler skal omsættes til praksis i de enkelte borgersager. Tilsynet vurderer at sagerne håndteres korrekt af forvaltningspersonalet men at ikke alle sager nås at blive behandlet.

Særlig bekymring har tilsynet om underretninger idet en række sager med baggrund i underretninger fra andre offentlige myndigheder samt fra bygdernes filialkontorer viser, at der i realiteten findes en praksis for at underretningerne modtages, der kvitteres for modtagelsen og herefter foretages der ikke yderligere i forhold til disse underretninger. Det oplyses tilsynet, at der ikke er medarbejdere nok til at sagsoplyse og sagsbehandle modtagne underretninger.