

## VEILEDNING AV SAKSBEHANDLERE

RO har også i år tilbud om opplæring- og veiledningspakke til alle nye arbeidsledere det er gitt stimuleringsstilskudd for. Inkludert i denne pakken er også veiledning til saksbehandlere og ledere som er tilknyttet disse ordningene. Veiledningen gis pr. telefon, pr. e-post eller gjennom ROs elektroniske veilederplattform, FRONTER.

Gjennom FRONTER kan saksbehandlere og ledere diskutere problemstillinger med hverandre eller stille spørsmål til rådgivere på RO om forhold ved BPA, saksbehandling og drift. I FRONTER legger RO også ut myndighetsføringer, forskningsrapporter, veiledere og andre dokumenter som vi vurderer at det er nyttig for ansatte i kommunene å kjenne til. RO antar at det vil være svært nyttig for saksbehandlere og ledere å ha informasjon og veiledning samlet på en plass. Fra og med 2011 vil det være mulig for saksbehandlere og ledere å knytte seg til ROs FRONTER selv om man ikke har avtale om opplæring- og veiledningspakke for nye arbeidsledere, man får da samme tilgang som de som har en slik avtale.

### **Innhold**

#### **Telefonveiledning**

Saksbehandlere og ledere kan når som helst i vanlig kontortid ringe RO for å drøfte generelle problemstillinger eller konkrete saker med en rådgiver. Dersom rådgiveren ikke umiddelbart kan svare, skal saken undersøkes og svar gis i løpet av et par dager.

#### **E-post**

I stedet for telefon kan man velge å stille spørsmål gjennom vanlig e-post. En av rådgiverne vil da i løpet av de to første arbeidsdagene svare på e-posten.

*RO vil vurdere om spørsmål stilt pr. telefon eller e-post er av allmennnyttig karakter og i så fall skrive dem inn i FRONTER med svar (anonymisert).*

#### **FRONTER-dokument**

RO følger hele tiden opp hva som skjer på BPA-fronten. Når det kommer nye myndighetsføringer i form av lover, forskrifter, rundskriv og veiledninger vil disse bli lagt ut i dokumentdatabasen. Videre vil man finne nye forskningsrapporter fra Norge og Norden ellers der, samt dokumenter RO kommer over og som vurderes som interessante for ledere og saksbehandlere.

#### **FRONTER-spørsmål**

Alle med tilgang kan stille spørsmål til RO på FRONTER. RO vil bestrebe seg på å svare umiddelbart når slikt spørsmål kommer. Fordelen med å stille spørsmål på FRONTER, er at alle kan se hverandres spørsmål, det er sjelden slik at det spørsmålet man sliter med, er man helt alene om, som regel har mange flere nytte av å se samme spørsmålet og svaret. Noen ganger kan det også være greit å se at andre som jobber med saksfeltet har de samme spørsmål som en selv.

#### **FRONTER-diskusjon**

Det er alltid nyttig for dem som jobber med BPA å kunne lufte problemstillinger med andre i samme situasjon. Gjennom FRONTER kan man starte diskusjoner om alle tenkelige temaer som er knyttet til saksbehandlingen eller til driften av BPA. Det er bare saksbehandlere og ledere som har tilgang til dette veiledningsrommet. Arbeidslederne har sitt eget veiledningsrom der de kan drøfte sine problemstillinger. RO vil sørge for at vanlige krav til taushetsplikt overholdes slik at brukere ikke kan identifiseres.