

Serviceskyldighet inom kommunen

Serviceskyldigheten inom socialtjänsten (kommunen) innebär att myndigheten har en skyldighet att hjälpa enskilda att ta till vara sina rättigheter och intressen och är en viktig del av socialtjänstens arbete för att säkerställa att alla får den hjälp och det stöd de behöver.

- **Vägledning och stöd:** Socialtjänsten ska ge vägledning och stöd till enskilda. Hjälp till enskilda kan t.ex. bestå i att lämna upplysningar om hur man gör en ansökan eller hjälp med att fylla i en ansökan. Hjälp lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet ([4 § första stycket FL](#)). Serviceskyldigheten gäller oberoende av om den enskilde begär hjälp eller inte.
- **Tillgänglighet:** Myndigheten ska vara tillgänglig för allmänheten och underlätta kontakten med enskilda.
- **Samarbete:** Socialtjänsten ska samarbeta med andra aktörer, såsom skola och hälso- och sjukvård, för att säkerställa att enskilda får det stöd de behöver. Svenska myndigheter ett krav på sig att samverka. Samverkan mellan myndigheter regleras i [6 § FL](#).
- **Svar på frågor:** Socialtjänsten har en skyldighet att skyndsamt svara på frågor från allmänheten och ge relevant information.
- **Hjälp vid fel myndighet:** Om en enskild vänder sig till fel myndighet, ska socialtjänsten hjälpa till att hänvisa till rätt instans.

Serviceskyldigheten följs upp på olika sätt inom kommunen men t.ex. genom årlig servicemätning där kontroller utförs för att mäta servicenivån men också för att kunna utveckla där det finns behov. Brukarundersökningar är ytterligare ett sätt att få en indikation på den service och tillgänglighet som kommuninvånarna erbjuds i kommunen.

Serviceskyldigheten inom socialtjänsten regleras främst av följande lagar:

Socialtjänstlagen (SoL)

- **Socialtjänstlagen (2001:453):** Denna lag är den grundläggande lagstiftningen för socialtjänsten i Sverige. Den innehåller bestämmelser om kommunens ansvar, rätt till bistånd, handläggning av ärenden, och mycket mer
- **Kapitel 11:** Specifikt reglerar handläggningen av ärenden och serviceskyldigheten, inklusive skyldigheten att ge vägledning och stöd till enskilda

Förvaltningslagen (FL)

- **Förvaltningslagen (2017:900):** Denna lag reglerar hur myndigheter ska handlägga ärenden och innehåller bestämmelser om serviceskyldighet, såsom att myndigheter ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda

Offentlighets- och sekretesslagen (OSL)

- **Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400):** Denna lag reglerar hanteringen av sekretess och offentlighet inom myndigheter, vilket är relevant för hur socialtjänsten hanterar information och kommunicerar med enskilda

Serviceskyldigheten begränsas i viss mån av de regler som finns i sekretesslagen. Dessa regler är till för att skydda

- enskilda från bl.a. obehörigt intrång i privatlivet
- myndigheterna så att de kan fullgöra sina skyldigheter på föreskrivet sätt.

Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)

- **Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763):** Denna lag innehåller bestämmelser om kommunernas ansvar för hälso- och sjukvård, vilket kan vara relevant för socialtjänstens arbete med äldre och personer med funktionsnedsättningar.

Lex Sarah och Lex Maria

- **Lex Sarah:** Reglerar skyldigheten att rapportera missförhållanden inom omsorgen.
- **Lex Maria:** Reglerar skyldigheten att anmäla allvarliga händelser inom hälso- och sjukvården.

Dessa lagar tillsammans skapar en ram för hur socialtjänsten ska bedriva sitt arbete och säkerställa att enskilda får den hjälp och det stöd de behöver.

Arbetsförmåga

Socialtjänsten gör inga arbetsförmågabedömningar/utredningar då det åligger hos en annan huvudman d v s hos sjukvården och i vissa fall hos arbetsförmedlingen. Personer som inte blir sjukskrivna men ändå saknar arbetsförmåga utreds av arbetsförmedlingen och i vissa fall efter utredningen kan personen kodalas för att få insatser via AF som socialtjänsten har skyldighet att följa upp (om personen är aktuell på t ex försörjningsstöd).