

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET

(KRAVSPESIFIKASJONEN)

Gjeldende fra 01.02.2006

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET
(KRAVSPESIFIKASJONEN)

1	BOLIGTILBUD	4
1.1	Boforhold	4
1.2	Fellesarealer	4
1.3	Trygghet	4
1.4	Sikkerhet	5
1.5	Utstyr	5
2	ORGANISATORISK OG ADMINISTRATIVT ARBEID	5
2.1	Plan-, rapporterings- og økonomiarbeid	5
2.1.1	Krav til planarbeidet	5
2.1.2	Krav til rapporteringsarbeidet	6
2.1.3	Krav til budsjett	6
2.1.4	Krav til regnskap	6
2.1.5	Krav til at driftsoperatørens revisor kontrollerer refusjonskrav	7
2.1.6	Krav til innsynsrett	8
2.1.7	Annet	8
2.2	Tilsynsarbeid	9
2.2.1	Krav til forberedelse av meldte tilsyn	9
2.2.2	Krav til gjennomføring av meldte tilsyn	9
2.2.3	Krav til gjennomføring av uanmeldte tilsyn	9
2.2.4	Krav til oppfølging av tilsyn	9
2.3	Organisering av driften	10
2.3.1	Krav til etiske retningslinjer	10
2.3.2	Krav til informasjonssikkerhet	10
2.3.3	Krav til bemanning og arbeidstid	10
2.3.4	Krav til kompetanse	10
2.3.5	Krav til beboermedvirkning	11
2.4	Bruk av tolk og språkassistenter	11
2.4.1	Krav til bruk av tolk og språkassistenter	11
2.5	Samarbeid og kontakt mellom mottak og lokalsamfunn	12
2.5.1	Krav til mottakets samarbeid med lokale instanser	12
2.5.2	Krav til informasjon til og kontakt med nærmiljøet	12
2.6	Krav til samarbeid med politiet i spesielle situasjoner	12
3	BEBOERRETTET ARBEID	13
3.1	Kartlegging og dokumentasjon	13
3.1.1	Krav til kartlegging og dokumentasjon	13

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET
(KRAVSPESIFIKASJONEN)

3.2	Informasjon	14
3.2.1	Krav til informasjonsprogram.....	14
3.2.2	Krav til annen informasjon.....	14
3.3	Kvalifisering.....	14
3.3.1	Krav til kvalifisering.....	15
3.4	Bosetting	15
3.4.1	Krav til bosettingsforberedende arbeid.....	15
3.4.2	Krav til praktisk bosetting	15
3.5	Retur- og tilbakevendingsarbeid	16
3.5.1	Krav til returarbeid	16
3.5.2	Krav til tilbakevendingsarbeid.....	16
3.6	Fritid	16
3.6.1	Krav til fritidstilbud for voksne.....	16
3.6.2	Krav til fritidstilbud for barn og ungdom under 18 år	16
4	BEBOERRETTET ARBEID - GRUPPER MED SÆRLIGE BEHOV ...	16
4.1	Enslige mindreårige	17
4.1.1	Generelle krav	17
4.1.2	Krav til sikring av omsorg	17
4.1.3	Krav til tiltak for enslige mindreårige under skolepliktig alder.....	17
4.1.4	Krav til skole-, opplærings- og lekselesingstilbud for enslige mindreårige i skolepliktig alder	17
4.1.5	Krav til informasjon til enslige mindreårige ungdommer.....	18
4.2	Barn og ungdom.....	18
4.2.1	Generelle krav	18
4.2.2	Krav til sikring av omsorg	18
4.2.3	Krav til tiltak for barn under skolepliktig alder.....	18
4.2.4	Krav til tiltak knyttet til skolegang	18
4.2.5	Krav til informasjon til ungdom	19
4.3	Kvinner	19
4.3.1	Generelle krav	19
4.3.2	Krav til differensiering av tiltak for kvinner.....	19
4.4	Personer med helseproblemer og/eller funksjonshemninger	19
4.4.1	Generelle krav	19
4.4.2	Krav til differensiering av tiltak.....	20
4.5	Eldre.....	20
4.5.1	Generelle krav	20

4.5.2	Krav til differensiering av tiltak for eldre	20
5	DISPENSASJON	20

1 BOLIGTILBUD

Målsetting:

Statlig mottak skal være et nøkternt, men forsvarlig boligtilbud som skal sikre beboernes grunnleggende behov og den enkeltes behov for trygghet.

1.1 Boforhold

- Alle beboere skal ha en seng å sove i, tilgang til låsbare bad og toalett, samt til fellesarealer for sosialt samvær tilpasset kjønn og alder.
- Alle beboere skal ha tilfredsstillende hygieniske boforhold og ha gratis tilgang til vaskemaskin og tørk av klær.
- Alle beboere skal ha mulighet til å lage egen mat eller ha tilbud om næringsrik, variert og kulturelt tilpasset bespisning.
- Beboere med særskilte behov skal så langt som mulig ha en tilpasset boløsning.

1.2 Fellesarealer

- Mottaket skal ha et tilstrekkelig antall kjøkken, bad og toaletter og det skal være atskilte bad og toaletter for kvinner og menn.
- Mottaket skal disponere egnede lokaler for gjennomføring av informasjonsprogram og annet beboerrettet arbeid.
- Mottaket skal disponere egnede lokaler for barnebase.
- Mottaket skal disponere tilstrekkelig med fellesarealer til sosial omgang, og kvinner og menn skal kunne disponere egne rom.
- Mottaket skal ha et rom der beboerne kan trekke seg tilbake for kontemplasjon eller religionsutøvelse, med mindre behovet kan dekkes i boenhetene.
- Mottaket skal ha trygge innen- og utendørs lekearealer for barn og tilstrekkelig plass innendørs til barns lek og fritidssysler.
- Mottaket skal ha rom hvor skolebarn kan gjøre lekser og få leksehjelp dersom dette behovet ikke kan ivaretas på annen måte.
- Mottak med plasser for enslige mindreårige skal ha kjøkken og spiserom hvor de mindreårige kan delta i matlaging og spise i fellesskap.

1.3 Trygghet

- Mottaket skal tilrettelegge for en trygg hverdag for alle beboere.
- Beboerne skal i størst mulig grad skjermes mot uønsket oppmerksomhet fra andre og det skal legges spesielt til rette for at kvinner skjermes mot uønsket oppmerksomhet fra menn.
- Mottaket skal sørge for at beboerne har tilgang til telefon slik at de kan kontakte politi, ambulanse eller brannvesen ved behov.
- Mottaket skal gi beboere som utsettes for straffbare handlinger i eller utenfor mottaket bistand til å anmelde forholdet til politiet dersom de ønsker det.
- Beboerne skal skjermes mot uønsket eksponering i media.

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET (KRAVSPESIFIKASJONEN)

- Mottaket skal til enhver tid vite hvem som oppholder seg på avdelinger for enslige mindreårige og besøkendes identitet skal være kjent for mottaket.

1.4 Sikkerhet

- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for brannberedskap.
- Mottaket skal ha branninstrukser oversatt til aktuelle språk og de skal være permanent oppslått og sikret.
- Mottakets ansatte skal gjennomgå grunnleggende brannvernopplæring med praktiske slukke- og evakueringsøvelser under ledelse av personell med brannteknisk kompetanse.
- Mottaket skal sikre at ansatte og beboere er kjent med hvor nødutganger, brannalarmer og slukningsutstyr er plassert.
- Mottaket skal gjennomføre kvartalsvise brannøvelser, med mindre det lokale brannvesen har bestemt noe annet. Både ansatte og beboere skal delta i øvelsene.
- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for krisehåndtering.
- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for håndtering og melding til politiet ved kriminalitet og vold.
- Mottaket skal til enhver tid ha oppdaterte beboerlister.

1.5 Utstyr

- Mottaket skal ha utstyr til utlån til foreldre med små barn.
- Mottaket skal ha utstyr til barnebase og barns og ungdoms lek og fritidsaktiviteter.
- Mottaket skal ha utstyr for voksnes fritidsaktiviteter, tilpasset lokale forhold.

2 ORGANISATORISK OG ADMINISTRATIVT ARBEID

Målsetting:

Det organisatoriske og administrative arbeidet skal sikre at mottaket drives i henhold til politiske mål og føringer, samt de krav til administrative rutiner som UDI fastsetter.

2.1 Plan-, rapporterings- og økonomiarbeid

Mål: - sikre enhetlig og godt planarbeid, god ressursutnyttelse og god økonomiforvaltning i statlig mottak, samt sikre de ansattes innflytelse på egen arbeidssituasjon og beboernes innflytelse på egen livssituasjon.

2.1.1 Krav til planarbeidet

- Mottaket skal utarbeide planer for sin samlede virksomhet.
- Mottaket skal planlegge i henhold til årlige krav og føringer fra UDI.
- Årsplanen skal være UDI i hende innen 1. januar i det året planen gjelder for. *Skjema for plan og rapport* skal benyttes.
- For nyopprettede mottak skal årsplanen være UDI i hende innen to måneder etter oppstart.
- Mottaket skal, på oppfordring og innen angitt frist, sende inn planer på områder som ikke inngår i den tilsendte årsplanen.

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET

(KRAVSPESIFIKASJONEN)

- Mottakets ansatte skal involveres i planarbeidet og sikres medvirkning i henhold til arbeidslivets bestemmelser.
- Mottakets beboere skal sikres deltakelse i og innflytelse på planarbeidet.

2.1.2 Krav til rapporteringsarbeidet

- Mottaket skal rapportere på sin virksomhet til UDI. *Skjema for plan og rapport* skal benyttes.
- Årsrapporten skal beskrive gjennomførte aktiviteter og oppnådde resultater sammenholdt med årsplanen.
- Årsrapporten skal gjøre rede for eventuelle avvik fra årsplanen.
- Årsrapporten skal vedlegges en underskrevet erklæring om at den skriftlige dokumentasjonen som kreves utarbeidet i henhold til § 5 i forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften) forefinnes på mottaket.
- Årsrapporten skal være UDI i hende innen 1. mars det påfølgende år.
- Sluttrapport skal være UDI i hende innen to måneder etter at mottaksdriften er opphørt.
- Mottaket skal på forespørsel fra UDI og innen angitt frist rapportere på særskilte områder av driften.
- Mottakets ansatte skal involveres i utarbeidelsen av årsrapporten.
- Mottakets beboere skal søkes involvert i utarbeidelsen av årsrapporten.

2.1.3 Krav til budsjett

- Mottaket skal utarbeide årsbudsjett for driften. *Skjema for budsjett og regnskap* skal være UDI i hende innen 1. januar det året budsjettet gjelder for. Budsjettet skal gjenspeile de aktiviteter som planlegges gjennomført i henhold til mottakets årsplan.
- For nyopprettede mottak skal budsjettet være UDI i hende innen to måneder etter oppstart.
- Mottaket skal fortløpende melde inn eventuelle vesentlige justeringer av budsjettet til UDI.

2.1.4 Krav til regnskap

- Mottaket skal føre løpende regnskap for driften. Årsregnskapet i form av UDIs *Skjema for budsjett og regnskap*, bekreftet av revisor, skal være UDI i hende innen 1. april det påfølgende år.
- Fullstendig årsregnskap med signert revisjonsberetning for driftsoperatøren skal være UDI i hende innen 1. april det påfølgende år.
- Dersom driften opphører i løpet av regnskapsperioden, skal endelig regnskap være UDI i hende senest tre måneder etter driftsopphør.
- Mottaket skal føre og oppbevare regnskap for ytelser til beboerne etter pengereglementet. Bilag skal oppbevares på en slik måte at de er tilgjengelige for kontroll og i henhold til god arkiv- og regnskapsskikk.
- Mottaket skal ha en separat bankkonto for pengereglementsytelser og det er krav om separat konto i regnskapet for slike ytelser.
- Disposisjon av bankkonto for pengereglementsytelser må godkjennes av to personer.
- Mottaket skal innen 1. januar hvert år oversende gjeldende fullmakter i bank til UDI. Dersom mottaket endrer fullmakter i bank i løpet av året, skal nye fullmakter umiddelbart sendes UDI.

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET

(KRAVSPESIFIKASJONEN)

- Mottaket skal avstemme bankkonto for pengereglementsytelser pr den siste dagen i hver måned og sende skjema for avstemmingen til UDI sammen med refusjonskravet.
- Mottaket skal føre regnskap for beboernes reiser. Bilagene skal oppbevares på en slik måte at de er tilgjengelige for kontroll og i henhold til god arkiv- og regnskapsskikk.
- Mottaket skal ha økonomirutiner som muliggjør rapportering på og synliggjøring av mottakets effektivitet/produktivitet, eksempelvis driftsutgifter pr. kontraktsfestet plass.

2.1.5 Krav til at driftsoperatørens revisor kontrollerer refusjonskrav

- Mottaket skal utforme refusjonskravene slik at informasjonen er oversiktlig og lett tilgjengelig. Fullstendig bilagsliste skal være vedlegg nr 1. Deretter følger refusjonskravets øvrige vedlegg/bilag, herunder oversikt over trekk for husleie, inntekt, manglende vask, UDIs skjema for utstyrspakker/kvittering, klesbestillingsskjema/kvittering med mer.
- Frist for innsendelse av alle typer refusjonskrav til UDI er den 20. i påfølgende måned. Gjeldende skjema skal alltid benyttes.
- For refusjonskrav for variable ytelser (pengereglementsytelser) skal kvitteringslister og/eller bankenes remitteringslister (signert av banken), alltid følge som vedlegg. Ved nettbetaling godtas nettkvitteringer, men disse skal da avstemmes mot månedlig kvittering fra bank. Avstemming skal medfølge som regnskapsdokumentasjon.
- Refusjonskrav for tilleggsytelser etter pengereglementet skal vedlegges kopi av innvilgelsesbrev samt original kvittering for betalt beløp.
- Refusjonskrav for reise- og transportutgifter skal være dokumentert med bilag. Bilaget skal være påført DUF-nummer.
- Refusjonskrav for stykkpris plasser, konverterte plasser og beredskaps plasser og kost for transittmottak, skal inneholde en liste over belegg pr. dato.
- Refusjonskrav for ekstraordinære driftstilskudd skal være dokumentert med bilag og tilsagnsbrev fra UDI.
- Driftsoperatør skal framlegge alle originale underbilag dersom UDI eller Riksrevisjonen krever det.
- Driftsoperatørens revisor skal på månedlig basis kontrollere refusjonskrav og rapportere dette til UDI. Revisor skal utføre arbeidet i hht Den Norske Revisorforenings standard vedrørende avtalte kontrollhandlinger (RS 920).

Kontrollen av refusjonskravene skal dokumenteres på følgende måte:

Refusjonskrav – variable ytelser:

- Refusjon av basisbeløp:
 - o For kontante utbetalinger kontrollere at det er påført signatur for mottatt beløp
 - o For utbetalinger over bank kontrollere at det er dokumentert med spesifiserte banklister
 - o Felles for begge typer utbetalinger er at det skal kontrolleres at sum utbetalinger stemmer med refusjonskrav
 - o Det skal kontrolleres at refusjonskravet er relevant iht. gjeldende pengereglement og fortolkningskrav
- Andre refusjoner:
 - o Påse at dette er dokumentert ved bilag og at refusjonskravet er relevant iht. gjeldende pengereglement og fortolkningskrav

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET
(KRAVSPESIFIKASJONEN)

- o Kontrollere at husleie faktisk blir innbetalt for de beboere hvor dette er relevant
- o Påse at det for klær, sengetøy- og kjøkkenpakker er påført signatur for mottatt ytelse av beboer
- o Kontrollere at refusjonskravene er summert korrekt

Refusjonskrav – tilleggsytelser etter pengereglementet:

- o Påse at dette er dokumentert ved bilag, samt iht. tilsagnsbrev gitt fra UDI
- o Kontrollere at refusjonskravene er summert korrekt

Refusjonskrav – reise og transportutgifter:

- o Påse at dette er dokumentert ved bilag og at refusjonskravet er relevant iht. gjeldende avtaler og satser etc.
- o Kontrollere at refusjonskravene er summert korrekt

Refusjonskrav – stykkpris plasser, konverterte plasser og beredskaps plasser og kost for transittmottak:

- o Det skal kontrolleres at antall plasser på bakgrunn av beleggslister og flyttemeldinger som sendes til UDI er korrekt
- o Kontrollere at refusjonskravene er summert korrekt

Refusjonskrav – ekstraordinære driftstilskudd:

- o Påse at dette er dokumentert ved bilag, og iht. tilsagnsbrev gitt fra UDI
- o Kontrollere at refusjonskravene er summert korrekt

Refusjonskrav skal ikke utbetales før månedlig rapportering fra revisor foreligger.

2.1.6 Krav til innsynsrett

- Driftsoperatør plikter, etter anmodning fra UDI eller Riksrevisjonen, å legge frem all relevant dokumentasjon vedrørende bruk av UDIs overføringer. Dette kan skje hos driftsoperatør, på mottaket eller ved utlån av originaldokumentasjon.

2.1.7 Annet

- Driftsoperatør kan, ved oppstart av driften, motta et stående forskudd på inntil tre måneders forbruk til dekning av utbetalinger etter "Reglement for økonomisk hjelp til beboere i statlig mottak" (Pengereglementet). Forskuddet avregnes senest de tre siste månedene avtalen er gjeldende.
- For driftsavtaler av kort varighet kan driftsoperatør motta et forskudd på inntil én måneds antatt forbruk.
- Driftsoperatør plikter å tilbakeføre eventuelle uoppgjorte forskudd til UDI senest to måneder etter avsluttet drift.

2.2 Tilsynsarbeid

Mål: - sikre at intensjoner og krav i gjeldende styringsdokumenter følges opp, og sikre innhenting av data til bruk i UDIs styrings-, utviklings- og rapporteringsarbeid

2.2.1 Krav til forberedelse av meldte tilsyn

- Mottaket skal besvare de spørsmål UDI stiller i sin innhenting av informasjon forut for meldte tilsyn.
- Mottaket skal innen oppgitt frist melde inn særskilte saker som ønskes tatt opp under tilsynet, samt informere om hvem som skal delta.
- Mottaket skal i god tid før tilsynet informere samarbeidsrådet om det forestående tilsynet, og om at beboerne bør være representert, samt om muligheten til å ta opp særskilte saker som meldes innen oppgitt frist.
- Driftsoperatør og mottak skal forberede seg godt på de områdene av driften som UDI har meldt før tilsynet, men skal være forberedt på at også andre driftsområder enn de på forhånd innmeldte kan bli tatt opp.
- Mottaket skal bidra til at eventuelle beboerrepresentanter får forberedt seg godt på de områdene av driften som UDI har meldt.
- Driftsoperatør, mottak og UDI skal i samarbeid vurdere hvilke eksterne samarbeidspartnere som bør delta under tilsyn med avdelinger for enslige mindreårige.

2.2.2 Krav til gjennomføring av meldte tilsyn

- Mottakets leder og økonomiansvarlig samt representant fra driftsoperatør skal delta under tilsynet. Øvrige ansatte og representanter for beboerne skal normalt også delta.
- Avdelingsleder skal delta under tilsyn med avdelinger for enslige mindreårige.
- Mottaket skal presentere tiltak, metoder og måloppnåelse på de aktuelle områdene av driften, samt identifiserte behov for forbedrings- og utviklingstiltak.
- Mottaket skal gi den informasjon UDI trenger for å gjennomføre tilsyn på de områder som er meldt.

2.2.3 Krav til gjennomføring av uanmeldte tilsyn

- Mottaket skal gi UDI tilgang til de lokaler det ønskes tilgang til.
- Mottaket skal gi UDI den informasjon som etterspørres og gi innsyn i de dokumenter det kreves innsyn i, så sant ansvarlige personer er til stede.

2.2.4 Krav til oppfølging av tilsyn

- Driftsoperatør skal påse at de krav og pålegg UDI har gitt i tilsynsrapporten blir fulgt opp innen de frister som er fastsatt.
- Mottaket skal, på grunnlag av tilsynsrapporten, foreta en evaluering av driften og oppnådde resultater, samt gjennomføre nødvendige endringer/justeringer av årsplan og budsjett.
- Mottaket skal i påfølgende årsrapport beskrive revidering/justering av driften i forhold til krav påpekt i UDIs tilsynsrapport. Årsrapporten skal gjøre rede for eventuelle avvik fra pålegg gitt i tilsynsrapport.

2.3 Organisering av driften

Mål: - sikre profesjonalitet, god måloppnåelse og optimal utnyttelse av de disponible ressurser, og gi beboerne gode muligheter for praktisk deltakelse i og reell innflytelse på driften

2.3.1 Krav til etiske retningslinjer

- Mottaket skal ha etiske retningslinjer som bl.a. regulerer forholdet mellom ansatte og beboere.
- Mottaket skal tilstrebe en profesjonell holdning til beboerne basert på likeverd og likebehandling uavhengig av kjønn, alder og etnisk tilhørighet.

2.3.2 Krav til informasjonssikkerhet

- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for avviksbehandling som omfatter varsling ved feil bruk av informasjonssystemet, herunder sikkerhetsbrudd
- Mottaket skal ha rutiner for årlig sikkerhetsrevisjon
- Mottaket skal ha rutiner for ledelsens gjennomgang av sikkerhetsarbeidet som er relevante for behandling av personopplysninger

2.3.3 Krav til bemanning og arbeidstid

- Driftsoperatør har ansvar for at politiattest blir fremlagt ved tilsetting fra den som skal ansettes. Attesten skal vise om politiet har registrert merknader om straffbare forhold som nevnt i utlendingsloven § 41 c annet ledd. Hvis attesten har slike merknader, skal vedkommende ikke ansettes. Attesten skal ikke være eldre enn tre måneder på det tidspunktet den fremlegges.
- Mottaket skal ha en plan for bemanning og arbeidstid som sikrer at ledelse, organisatoriske og administrative oppgaver og beboerrettet arbeid blir ivaretatt på en god måte. Stillinger skal ikke bli stående vakante lenger enn tre måneder.
- Mottaket skal sikre at oppgaver som styringsdokumentene pålegger blir ivaretatt også utenfor ordinær arbeidstid, når dette er nødvendig.
- Mottaket skal sørge for at beboerne kan komme i kontakt med ansatte når dette er nødvendig på tider av døgnet hvor mottaket er ubemannet.
- Mottak med plasser for enslige mindreårige skal være bemannet 24 timer i døgnet.

2.3.4 Krav til kompetanse

- Driftsoperatør skal vektlegge høyere utdanning og ledererfaring ved ansettelse av mottaksleder.
- Driftsoperatør skal vurdere personlig egnethet ved alle ansettelser.
- Driftsoperatør skal, så langt det er mulig, forvisse seg om at de som ansettes ved mottaket ikke har enandel som gjør dem uegnet til å arbeide på mottaket.
- Driftsoperatørs rekrutteringsarbeid skal så langt det er mulig sikre at personalet har en balansert alders- og kjønnsammensetning. Personer med innvandrerbakgrunn skal oppfordres til å søke stillinger ved mottaket.
- Driftsoperatørs rekrutteringsarbeid skal så langt det er mulig sikre at personalet innehar flerkulturell kompetanse.
- Driftsoperatørs rekrutteringsarbeid skal så langt det er mulig sikre at personalet innehar veiledningskompetanse.

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET

(KRAVSPESIFIKASJONEN)

- Driftsoperatør skal utarbeide skriftlige stillingsbeskrivelser for alle ansatte. Disse skal revideres i tråd med eventuelle endringer i stillingsinnhold.
- Driftsoperatør skal sikre at personalet får regelmessig ekstern veiledning i å håndtere de spesielle utfordringene knyttet til arbeidet i mottak.
- Mottaket skal ha en person med minimum toårig barnefaglig utdanning, eller tilsvarende kompetanse, med ansvar for arbeidet med barn og ungdom, herunder ansvar for en eventuell barnebase.
- Mottak med plasser for enslige mindreårige skal ha en fagansvarlig med relevant barnefaglig utdanning på høyskolenivå.
- Mottaket skal ha en person med pedagogisk utdanning eller tilsvarende kompetanse med ansvar for informasjonsarbeid.
- Mottakets ansatte skal gis anledning til å delta i de opplæringstiltak som UDI organiserer, samt være representert på obligatoriske opplæringstiltak.
- Mottaksansatte skal delta på UDIs grunnopplæring
- Mottaket skal ha en skriftlig plan for kompetanseutvikling. Denne skal foreligge seks måneder etter oppstart. Planen skal rulleres sammen med mottakets årsplan.
- Mottaket skal ved behov søke rådgiving hos regionale psykososiale team for flyktninger eller andre relevante faginstanser.

2.3.5 Krav til beboermedvirkning

- Mottaket skal sikre at beboerne gis innflytelse på beslutninger som har direkte betydning for deres hverdag.
- Mottaket skal gi beboerne anledning til å påvirke prioriteringer og oppgaveløsning gjennom deltakelse i plan- og rapporteringsprosessen.
- Mottaket skal sikre at beboerne gis reelle muligheter til å gi uttrykk for sitt syn på driften til UDI, både under tilsyn og ellers i løpet av driftsåret.
- Samarbeidet mellom beboere og mottakets ledelse skal være formalisert gjennom et samarbeidsråd med et skriftlig mandat. Rådets leder og minimum to tredjedeler av deltakerne skal være beboere.
- Kvinners representasjon i samarbeidsrådet skal sikres ved at minimum en plass forbeholdes kvinner.
- Mottaket kan, i samarbeid med beboerne, velge en annen organisasjonsform enn samarbeidsråd under forutsetning av at intensjonene med rådet ivaretas på en tilfredsstillende måte.
- Mottaket skal tilrettelegge for at beboerne deltar i organisering og praktisk gjennomføring av den daglige driften på flest mulig områder.

2.4 Bruk av tolk og språkassistenter

Mål: - *kvalitetssikre informasjonsutvekslingen mellom mottak og beboer*

2.4.1 Krav til bruk av tolk og språkassistenter

- Mottaket skal ha en løpende kartlegging av behovet for tolking og språklig assistanse.
- Mottaket skal bruke profesjonell tolk i de tilfeller der det er nødvendig av hensyn til personvernet og beboernes rettssikkerhet.
- Mottaket skal bestille tolken og betale for denne. Ved bestilling skal det tas hensyn til kjønn, og kvinner skal så vidt mulig få kvinnelig tolk. Statsautoriserte tolker skal prioriteres.

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET

(KRAVSPESIFIKASJONEN)

- Mottaket kan benytte tospråklige ansatte som språkassistenter under forutsetning av at vedkommende har fått nødvendig opplæring og veiledning og at det ikke oppstår situasjoner med rollekonflikter eller kan bli reist tvil om vedkommendes kvalifikasjoner eller habilitet.
- Beboere skal ikke benyttes som språkassistenter i situasjoner der de kan få tilgang til taushetsbelagte opplysninger eller der det kan oppstå situasjoner med rollekonflikt.
- Mottaket skal ikke under noen omstendighet benytte barn som språkassistenter.

2.5 Samarbeid og kontakt mellom mottak og lokalsamfunn

Mål: - sikre god kommunikasjon og samhandling mellom mottaket og dets beboere, og lokalsamfunnet

2.5.1 Krav til mottakets samarbeid med lokale instanser

- Mottaket skal tilrettelegge for et godt samarbeid med skoleetat, voksenopplæring, helsevesen, barnevern, Aetat etc.
- Mottaket skal gjennom samarbeidet bidra til å spre kunnskap om asyl- og flyktningpolitikken, for å sikre helhetlig informasjon til beboerne og gi de ulike samarbeidspartnerne et godt utgangspunkt for å håndtere sitt eget informasjonsansvar.
- Mottaket skal tilstrebe et godt løpende samarbeid med politiet, herunder kriminalitetsforebyggende arbeid.
- Mottaket skal tilstrebe et godt løpende samarbeid med brannvesenet i det brannforebyggende arbeidet.

2.5.2 Krav til informasjon til og kontakt med nærmiljøet

- Mottaket skal ha en skriftlig plan for informasjon til og kontakt med nærmiljøet.
- Mottaket skal tilstrebe et godt samarbeid med lokale media og søke å profilere mottaket på en positiv måte.
- Mottaket skal sikre at naboer og næringsdrivende som berøres av mottaket får god informasjon om forhold som angår dem.
- Mottaket skal være en pådriver i holdningsskapende arbeid lokalt gjennom et godt samarbeid med skoler, lag og organisasjoner samt andre aktuelle aktører.
- Mottaket skal, så langt det er mulig, sikre at beboerne er aktive deltakere og premissleverandører i informasjon til og kontakt med nærmiljøet.

2.6 Krav til samarbeid med politiet i spesielle situasjoner

Mål: - sikre god kommunikasjon og samhandling mellom mottaket og politiet

- Mottaket skal gi politiet innsyn i beboerlister som inneholder navn, nasjonalitet, romnummer og lignende.
- Mottaket skal samarbeide med politiet i forbindelse med uttransportering av beboere fra mottaket som følge av avslag på asylsøknad. Mottaket skal ha skriftlige rutiner for slik bistand og de ansatte skal kjenne disse.
- Mottaket skal gi nødvendig bistand etter anmodning fra politiet under deres etterforskning av straffbare forhold som politiet mistenker er begått av beboere i eller utenfor mottaket. Det samme gjelder i forhold til politiets tilstedeværelse på mottaket under deres arbeid for å opprettholde offentlig ro og orden.

3 BEBOERRETTET ARBEID

Målsetting:

Beboerrettede tiltak skal, samlet sett og hver for seg, bidra til at beboerne kan ivareta egen livssituasjon under mottaksoppholdet, samt forberede seg på en eventuell bosetting eller retur.

3.1 Kartlegging og dokumentasjon

Mål: - sikre og systematisere den informasjon og dokumentasjon som er nødvendig for at mottaket kan gjøre et best mulig beboerrettet arbeid

Målgruppe: alle beboere over 18 år

3.1.1 Krav til kartlegging og dokumentasjon

- Mottaket skal foreta løpende kartlegging av beboerne for å sikre størst mulig grad av individuell tilpasning og målretting av de beboerrettede tiltakene. Kartleggingen skal være en innarbeidet del av mottakets faste, skriftlige rutiner.
- Mottaket skal sikre at informasjonen i UDIs registrerings- og intervju skjema gir et mest mulig utfyllende og korrekt bilde av beboerens bakgrunn, kompetanse og planer. Skjemaet skal å jourføres regelmessig under mottaksoppholdet.
- Mottaket skal opprette en *Beboermappe* ved beboers ankomst, eller når vedkommende fyller 18 år. Mappen er beboerens eiendom og skal oppbevares av vedkommende selv. Mottaket kan, i samråd med beboer, oppbevare mappen under mottaksoppholdet. I mappen skal originaler av all dokumentasjon av betydning for beboeren fra tiden i mottak samles, herunder
 - komplett CV
 - attest fra eventuell beboermedvirkning
 - attester/referanser fra arbeidsforhold, oppdrag eller lignende utenfor mottaket
 - eventuelle kursbevis
 - kvalifiseringsplan
 - deltakerbevis fra norskundervisning samt informasjonsprogrammets ordinære og bosettingsforberedende delI tillegg skal mappen inneholde kopi av UDIs *Registrerings- og intervju skjema*. Dokumenter som mottaket har mottatt fra helse-, politimyndighet og lignende skal ikke legges i mappen.
- Mottaket skal ha kopier av innholdet i *Beboermappen* og bidra med å gjennomgå og oppdatere innholdet før bosetting eller retur.
- Når en beboer får vedtak om oppholdstillatelse, skal mottaket overføre innholdet i *Beboermappen* til UDIs *Introduksjonsmappe*. Mottaket skal sikre at beboeren får *Introduksjonsmappen* med seg ved bosetting og kjenner til hvordan innholdet kan brukes.
- Ved retur skal mottaket sikre at beboeren får med seg *Beboermappen* med alle relevante dokumenter.

3.2 Informasjon

Mål: - *gi beboeren et realistisk bilde av det norske samfunnet og en forståelse av de grunnleggende verdier det bygger på*

Målgruppe: *beboere over 18 år*

3.2.1 Krav til informasjonsprogram

- Mottaket skal ha et strukturert informasjonsprogram som ivaretar temaene i UDIs veileder *Informasjonsprogram i statlig mottak*, samt andre tema som UDI ber mottaket om å innlemme. Programmet skal være skriftlig og inneholde en beskrivelse av
 - innhold og pedagogiske metoder
 - samarbeid med voksenopplæringen og andre aktuelle eksterne instanser
 - metode for kvalitetssikring og evaluering
 - bruk av tolk og språkassistenter
- Programmet skal inneholde følgende obligatoriske deler:
 - ankomstinformasjon
 - ordinær informasjon
 - bosettingsforberedende informasjon til beboere med oppholdstillatelse
 - returinformasjon til beboere med avslag på asylsøknad
- Programmet skal inneholde praktiske aktiviteter som pedagogiske virkemidler og trekke inn aktuelle samarbeidspartnere.
- Programmet skal tilpasses de grupper og individer som til enhver tid befinner seg på mottaket.
- Mottaket skal, så langt det er mulig, sikre at beboerne deltar i utforming, gjennomføring og kvalitetssikring av programmet.
- Mottaket skal utstede deltakerbevis til alle som har gjennomført programmets obligatoriske deler. Deltakerbeviset skal vise hvilke tema beboeren har gjennomgått.
- Mottaket skal, når det er aktuelt, samarbeide med voksenopplæringen for å sikre at informasjonsprogrammet, sammen med norsk med samfunnskunnskap, utgjør en pedagogisk helhet.
- Mottaket kan overlate hele eller deler av den ordinære delen av informasjonsprogrammet til voksenopplæringen eller andre aktuelle instanser. Driftsoperatør står ansvarlig for at UDIs krav blir ivaretatt.
- Mottaket kan unntaksvis, og etter godkjenning fra UDI, fritta en beboer for deltakelse i de obligatoriske delene av informasjonsprogrammet.

3.2.2 Krav til annen informasjon

Målgruppe: *alle beboere*

- Mottaket skal legge til rette for at alle beboere kan tilegne seg informasjon gjennom aviser, fjernsyn, Internett og deltakelse i lokalsamfunnet.
- Mottaket skal sørge for at alle ansatte er i stand til å styrke og utfylle det formaliserte informasjonsarbeidet på de uformelle arenaene på mottaket.

3.3 Kvalifisering

Mål: - *strukturere og målrette tiltak som kan gjøre beboeren mest mulig selvhjulpen raskest mulig*

Målgruppe: beboere over 18 år

3.3.1 Krav til kvalifisering

- Mottaket skal drive et målrettet og strukturert kvalifiseringsarbeid i tråd med *Bosettingsveileder for statlige mottak*. Det skal foreligge en skriftlig beskrivelse av
 - hvilke kartleggings- og veiledningsmetoder som benyttes
 - rutiner for utvikling av individuelle kvalifiseringsplaner for beboerne
 - beboermedvirkningens plass i kvalifiseringsarbeidet
 - hvilke kvalifiseringstiltak beboerne tilbys
- Mottaket skal tilpasse kvalifiseringsarbeidet til de grupper og individer som til enhver tid befinner seg på mottaket.
- Mottaket skal sikre at beboerne gis innflytelse på utvalget av kvalifiseringstiltak.
- Mottaket skal sikre at beboerne mottar dokumentasjon på tiltak de har deltatt i.

3.4 Bosetting

Mål: - bidra til en rask og god bosetting

Målgruppe: beboere over 18 år med vedtak som danner grunnlag for bosetting

3.4.1 Krav til bosettingsforberedende arbeid

- Mottaket skal drive et systematisk bosettingsforberedende arbeid i tråd med *Bosettingsveileder for statlige mottak*. Arbeidet skal bygge på og videreføre det beboerrettede arbeidet som har vært gjort i asylsøkerperioden når det gjelder
 - informasjon
 - målrettet kvalifisering
 - beboermedvirkning
- Mottaket skal målrette tiltakene i forhold til det grunnleggende kvalifiseringsarbeidet som skal foregå etter bosetting.
- Mottaket skal gi beboere som ønsker det rettledning slik at de selv kan
 - skaffe seg informasjon om arbeidsmuligheter
 - kontakte arbeidsgivere
 - skaffe seg bolig
- Mottaket skal rettlede beboerne med hensyn til å skaffe tilveie relevant dokumentasjon på tidligere utdanning og yrkespraksis.
- Mottaket skal dekke utgifter til oversetting av nødvendige attester og vitnemål.
- Mottaket skal ha en ansatt med hovedansvar for det bosettingsforberedende arbeidet.

3.4.2 Krav til praktisk bosetting

- Mottaket skal bistå UDI i det praktiske bosettingsarbeidet i tråd med *Bosettingsveileder for statlige mottak*.
- Mottaket skal bidra til at beboeren får et realistisk forhold til muligheter og begrensinger når det gjelder bosettingssaken og livet i kommunen.
- Mottaket skal ha en ansatt med hovedansvar for å koordinere kontakten mellom mottak og kommune.
- Mottaket skal sikre at det praktiske bosettingsarbeidet sees i sammenheng med det bosettingsforberedende arbeidet.

3.5 Retur- og tilbakevendingsarbeid

Mål: - *gjøre beboerne kjent med retur- og tilbakevendingsprogrammene slik at de skal kunne benytte seg av dem*

Målgruppe: *alle beboere*

3.5.1 Krav til returarbeid

- Mottaket skal sikre at alle beboere er kjent med gjeldende returprogram og regelverket knyttet til dette.
- Mottaket skal motivere beboere med avslag på asylsøknad til å benytte returprogrammet.
- Mottaket skal gi beboere med behov for det, nødvendig veiledning.
- Mottaket skal ha en ansatt med hovedansvar for returarbeidet.

3.5.2 Krav til tilbakevendingsarbeid

- Mottaket skal sikre at alle beboere er kjent med gjeldende politikk og regelverk for tilbakevending i tråd med UDIs *Veileder for tilbakevending i statlig mottak*.
- Mottaket skal gi beboere som ønsker å benytte seg av tilbakevendingsprogrammet nødvendig veiledning.

3.6 Fritid

Mål: - *tilrettelegge for at beboerne kan delta og være pådrivere i fritidsaktiviteter på og utenfor mottaket*

Målgruppe: *alle beboere*

3.6.1 Krav til fritidstilbud for voksne

- Mottaket skal ha et aktivitetsprogram som beboerne har hovedansvar for. Programmet skal inkludere tilrettelagte fritidsaktiviteter som sport og hobbyaktiviteter, samt fellesarrangementer som turer og fester. Deltakelsen skal være frivillig.

3.6.2 Krav til fritidstilbud for barn og ungdom under 18 år

- Mottaket skal legge til rette for at foresatte og andre voksne beboere kan delta i planlegging, utforming og gjennomføring av fritidstilbud for barn og ungdom.
- Mottaket skal legge til rette for og følge opp at de ulike aldersgrupper har fritidstilbud som ivaretar deres ønsker og behov, også i ferier.

4 BEBOERRETTET ARBEID - GRUPPER MED SÆRLIGE BEHOV

Målsetting:

Det beboerrettede arbeidet skal tilrettelegges og differensieres ut fra enkelte gruppers særlige behov.

4.1 Enslige mindreårige

Mål: - sikre omsorg samt strukturere og målrette tiltak som kan bidra til å gi den enkelte en trygg og meningsfylt hverdag under mottaksoppholdet

Målgruppe: barn under 18 år uten foreldre eller andre med foreldreansvar i Norge

4.1.1 Generelle krav

- Mottaket skal i sitt arbeid ta utgangspunkt i *Faglige retningslinjer for arbeidet med enslige mindreårige i statlig mottak*.
- Mottaket skal ha et særlig fokus på enslige mindreåriges rettigheter og behov.
- Mottaket skal sikre at alle ansatte er kjent med UDIs rutiner og retningslinjer som gjelder enslige mindreårige.
- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for sitt arbeid med enslige mindreårige.
- Mottaket skal legge til rette for at verger skal kunne ivareta sitt ansvar og sine oppgaver overfor beboerne.
- Mottaket skal gjøre bruk av *Individuell plan ved kommunenes bosetting av enslige mindreårige asylsøkere/flyktninger*.
- Mottaket skal legge til rette for at barn og ungdom i mottaket kan ha normal kontakt med barn og ungdom i lokalmiljøet, samt deltakelse i ulike aktiviteter utenfor mottaket

4.1.2 Krav til sikring av omsorg

- Mottaket skal ha den daglige omsorgen for den enslige mindreårige.
- Mottaket skal sikre at den enkelte har en fast kontaktperson blant de ansatte (særkontakt).
- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for håndtering av
 - vold og misbruk
 - kontakt med barnevernet
- Mottaket skal legge til rette for at den enslige mindreårige kan opprettholde eller gjenoppta kontakten med omsorgspersoner i hjemlandet.
- Mottaket skal bidra til å hindre at enslige mindreårige flytter til slekt uten forhåndsgodkjenning fra den aktuelle kommunen.

4.1.3 Krav til tiltak for enslige mindreårige under skolepliktig alder

- Barn fra to år til grunnskolealder skal ha et tilrettelagt tilbud på minimum 3 timer per dag mandag – fredag. Tilbudet kan gis gjennom egen barnebase på mottaket eller ved kjøp av barnehagetilbud eller lignende.

4.1.4 Krav til skole-, opplærings- og lekselesingstilbud for enslige mindreårige i skolepliktig alder

- Mottaket skal sikre at barn og ungdom blir meldt inn og ut av grunnskolen og får hjelp til å søke plass i videregående skole.
- Mottaket skal bistå ungdom i alderen 16-18 år med sikte på at de skal få et tilrettelagt skoletilbud.
- Mottaket skal tilrettelegge for leksehjelp.
- Mottaket skal samarbeide med skolen og ivareta rollen som barnets foresatte i samarbeid med den unge selv.

4.1.5 Krav til informasjon til enslige mindreårige ungdommer

- Mottaket skal sikre at ungdom over 12 år får informasjon om samme hovedtema som informasjonsprogrammet for voksne inneholder, men tilpasset alder og behov.
- Informasjonsarbeidet overfor denne målgruppen skal kombineres med praktiske aktiviteter.
- Mottaket skal sikre at ungdommene har påvirkningsmuligheter på informasjonstilbudet.
- Mottaket skal ha et fast samarbeidsforum for de enslige mindreårige og de ansatte, eksempelvis faste allmøter.

4.2 Barn og ungdom

Mål: - *strukturere og målrette tiltak som bidrar til en trygg og meningsfylt hverdag under mottaksoppholdet*

Målgruppe: *barn og ungdom under 18 år med foresatte*

4.2.1 Generelle krav

- Mottaket skal ha et særlig fokus på barns og ungdoms rettigheter og behov.
- Mottaket skal sikre at alle ansatte er kjent med UDIs rutiner og retningslinjer som gjelder barn og ungdom.
- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for sitt arbeid med barn og ungdom.
- Mottaket skal legge til rette for at barn og ungdom i mottaket kan ha normal kontakt med barn og ungdom i lokalmiljøet samt deltakelse i ulike aktiviteter utenfor mottaket

4.2.2 Krav til sikring av omsorg

- Mottaket skal tilrettelegge for at foresatte kan ivareta sitt omsorgsansvar.
- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for håndtering av
 - antatt eller faktisk omsorgssvikt
 - vold og misbruk
 - kontakt med barnevernet

4.2.3 Krav til tiltak for barn under skolepliktig alder

- Mottaket skal sørge for et avlastningstilbud for foreldre med barn i alderen 0-2 år som sikrer foreldrene mulighet til å delta i informasjonsprogram og norskopplæring.
- Barn fra to år til grunnskolealder skal ha et tilrettelagt tilbud på minimum 3 timer per dag mandag – fredag. Tilbudet kan gis gjennom egen barnebase på mottaket eller ved kjøp av barnehagetilbud eller lignende.
- Barnas foresatte og andre voksne beboere skal i størst mulig grad trekkes inn i planlegging, tilrettelegging og gjennomføring av tilbud som gis i regi av mottaket.

4.2.4 Krav til tiltak knyttet til skolegang

- Mottaket skal sikre at barn og ungdom blir meldt inn og ut av grunnskolen og får hjelp til å søke plass i videregående skole.
- Mottaket skal stimulere til kontakt mellom foreldre og skole.

KRAVSPESIFIKASJON TIL DRIFTSREGLEMENTET

(KRAVSPESIFIKASJONEN)

- Mottaket skal bistå ungdom i alderen 16-18 år med sikte på at de skal få et tilrettelagt skoletilbud.
- Mottaket skal tilrettelegge for leksehjelp.

4.2.5 Krav til informasjon til ungdom

- Mottaket skal sikre at ungdom over 12 år får informasjon om samme hovedtema som informasjonsprogrammet for voksne inneholder, men tilpasset alder og behov.
- Mottaket skal legge særlig vekt på at informasjonsarbeidet kombineres med praktiske aktiviteter.
- Mottaket skal sikre at ungdom har påvirkningsmuligheter på informasjonstilbudet.

4.3 Kvinner

Mål: - *strukturere og målrette tiltak som bidrar til å sikre behov, rettigheter og deltakelse under mottaksoppholdet*

Målgruppe: *kvinner over 18 år*

4.3.1 Generelle krav

- Mottaket skal ha et særlig fokus på kvinners rettigheter og behov.
- Mottakets ansatte skal ha nødvendige kunnskaper på områder av særlig betydning for kvinner.
- Mottaket skal sikre kvinners innflytelse på de forhold på mottaket som angår dem, bant annet ved å motivere dem til å delta i samarbeidsrådet.

4.3.2 Krav til differensiering av tiltak for kvinner

- Mottaket skal ha skriftlige rutiner for håndtering av vold og overgrep mot kvinner.
- Mottaket skal legge til rette for egen kvinnegruppe.
- Mottaket skal sikre tilpasset informasjon om tema av særlig betydning for kvinner.
- Mottaket skal bidra til at kvinner har fritidstilbud tilpasset deres interesser og behov.
- Mottaket skal tilstrebe å nytte kvinners kompetanse.

4.4 Personer med helseproblemer og/eller funksjonshemminger

Mål: - *strukturere og målrette tiltak som bidrar til en forsvarlig oppfølging, på mottaket og av faginstansene*

Målgruppe: *beboere med fysiske eller psykiske helseproblemer og beboere med funksjonshemminger*

4.4.1 Generelle krav

- Mottaket skal ha et særlig fokus på behovene til målgruppen.
- Mottaket skal bidra til å skape forståelse blant medbeboere for å differensiere tiltak overfor målgruppen, blant annet ved å ta dette opp på et generelt grunnlag i samarbeidsrådet.

4.4.2 Krav til differensiering av tiltak

- Mottaket skal sikre at beboere som av helse- eller funksjonsmessige grunner ikke kan ta del i informasjonsprogrammet får den informasjon de har behov for.
- Mottaket skal tilstrebe et godt og strukturert samarbeid med helsevesen og trygdeetat for at det totale tilbudet til målgruppen skal bli best mulig.
- Mottaket skal søke å involvere medbeboere i oppfølging og omsorg.

4.5 Eldre

Mål: - *strukturere og målrette tiltak som bidrar til en meningsfylt og trygg hverdag på mottaket*

Målgrupper: *beboere over 60 år*

4.5.1 Generelle krav

- Mottaket skal ha et særlig fokus på situasjonen for eldre beboere.
- Mottaket skal sikre eldres innflytelse på de forhold på mottaket som angår dem, blant annet ved å motivere dem til å delta i samarbeidsrådet.

4.5.2 Krav til differensiering av tiltak for eldre

- Mottaket skal sikre tilpasset informasjon til eldre beboere. Informasjonen skal ivareta tema av særlig betydning for eldre, så som
 - eldres rettigheter i Norge
 - kommunens tilbud til eldre
- Mottaket skal bidra til at eldre beboere har fritidstilbud tilpasset deres interesser og behov.
- Mottaket skal søke å involvere medbeboere i oppfølging av og omsorg for eldre beboere som har behov for det.

5 DISPENSASJON

UDI kan dispensere fra enkeltkrav når mottaket kan godtgjøre at aktuelle mål nås uten at kravene oppfylles.