

Försörjningsstödsenheten

Vårt uppdrag är att tillgodose behovet av försörjningsstöd enligt Socialtjänstlagen till dig som bor i Enskede-Årsta-Vantör och saknar medel för egen försörjning. Socialsekreterarna arbetar med socialt förändringsarbete och motivationsarbete tillsammans med dig som har behov av försörjningsstöd. För att stärka dina möjligheter till att få ett arbete och att bli självförsörjande har vi ett nära samarbete med stadens jobbtorg. Bidragshandläggarna handlägger ansökningarna om försörjningsstödet.

ÅTAGANDE

Våra värderingar genomsyrar vårt arbete. Det innebär att du kan förvänta dig ett gott bemötande, där vi är vänliga, tydliga och tar oss tid att lyssna på dig. Vi förklarar tydligt vad ett myndighetsbeslut innebär med respekt för dig, även om beslutet inte är positivt.

Vi arbetar för att handläggningen av försörjningsstödet ska vara rättssäker och garanterar att du får ett beslut på din kompletta ansökan inom tio arbetsdagar från ansökningsdatum.

- Enheten har utarbetat kvalitetsgaranti gällande bemötande och handläggning

Vi har utarbetat en kvalitetsgaranti för enheten gällande ett gott bemötande präglat av respekt, vänlighet och tydlighet som ska följas. I garantin finns också ett åtagande gällande garanti om att erhålla beslut på komplett ansökan inom tio arbetsdagar.

- Enheten effektiviserar arbetet med rättssäker handläggning och myndighetsutövning.

Enheten arbetar med rutiner för rättssäker handläggning och myndighetsutövning. Alla upprättade handlingar ska vara sakliga, tydliga och välskrivna. Beslut och yttranden till Länsrätt ska utformas som ett svar på framställan. Motiveringen ska vara sådan att den enskilde klart förstår skälen till besluten. Kontinuerligt arbete för att förbättra handläggnings- och dokumentationsrutiner genomförs. Juridiska avdelningens riktlinjer för

handläggning och dokumentation används för att dokumentera och handlägga ärenden på ett rättssäkert sätt. Handläggnings- och dokumentationsregler tas upp på enhetens gruppträffar och arbetsplatsträffar. Arbetet med verktyget LEAN leder också till effektivitetsförbättringar.

RÄTTELSE

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som har felat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Marianne Wikander tel: 08-508 20 299 e-post: marianne.wikander@eav.stockholm.se.

Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

När vi tar emot klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som har lämnat klagomålet ska få återkoppling om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Vlasta Marcikic tfn: 08-508 14 000.

Klagomål som gäller verksamheten dokumenteras och tas upp på arbetsplatsträffar där all personal diskuterar vad som kan göras för att det inte ska upprepas. Tre gånger per år analyseras vi de klagomål som kommit in för att ha det som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomål vidare till nästa nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

Det åtagande vi presenterar ovan har vi sett som viktigt och värdefullt för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att ringa, e-posta eller besöka vår hemsida www.stockholm.se/eav

Stockholm 2009-12-11

Marianne Wikander
enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör
Adress: Box 81, 121 22
Johanneshov
Telefon: 08-508 14 000
Telefax:
E-post: e-post@eav.stockholm.se

Försörjningsstödsenheten
Adress: Box 81, 121 22
Johanneshov
Telefon: 08-508 14 000
Telefax:
E-post:

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
DEN 11 FEBRUARI 2009