



## Gränssnitt Kontaktcenter Funktionsnedsättning

### Åtagande Kontaktcenter

#### **Guida till samt förklara e-tjänster**

- Stöd och service enligt SoL och LSS
- Jämför service
- Tyck till

#### **Skicka ut informationsmaterial och blanketter**

- Stadens informationsmaterial
- Autogiroblanketter
- Blanketten, "Underlag för beslut om avgift"

#### **Informera och vägleda om biståndsbedömda insatser mm**

- Ansvarsfördelning mellan kommun och landsting
- Arbete, daglig verksamhet och sysselsättning
- Boende och stöd i hemmet  
Efter sekretessprövning, förklara information från Paraplyet i enskilt ärende. Exempelvis information om beviljad hjälp, aktiv utförare, registrerad betalningsmottagare, boende och dagverksamhet, ersättning vid hemvårdsbidrag och KBH
- Ekonomiskt stöd för barn och ungdom
- Ekonomiskt stöd för vuxna
- Faktura- och avgiftsfrågor
- Hjälpmedel
- Intresseorganisationer och föreningar
- Jämförande kund & kvalitetsundersökningar

- Kundval samt köregler
- Personligt stöd
- Stöd till anhöriga
- Utförarnas ansvar, åtaganden samt kontaktuppgifter
- Ärendegång inför ansökningsprocess om bistånd enligt SoL eller LSS
- Övriga verksamheter i Stockholms stad

### **Arbetsätt**

- Samtal till namngiven biståndshandläggare under telefontiden kopplas fram
- Ärenden av brådskande karaktär förmedlas via jourtelefon
- Mottagen information för personlig kontakt förmedlas via ärenden
- Målsättning är att 80 % av samtalen löses direkt så att ingen ytterligare kontakt behövs med stadsdelsförvaltningen
- Statistik förmedlas månadsvis

### **Samarbetsformer**

- Kontaktcenter deltar på samarbetsmöten med stadsdelarna
- Kontaktcenter välkomnar studiebesök

## ÅTAGANDE STADSDELSFÖRVALTNING

### **Ärendehantering**

- Ärenden förmedlade av Kontaktcenter tas omhand inom 24 timmar

### **Återkoppling**

- Återkoppling till inringande person/medborgare i ärenden som skickats till stadsdelsförvaltningen ska ske inom de två nästkommande arbetsdagarna.

### **Vid frånvaro**

- Ansvara för att telefon och ärenden omhändertas av annan handläggare

### **Jourtelefon**

- Jourtelefon för brådskande samtal ska hållas öppen under hela kontorstiden.

### **Förmedla uppdaterad information**

- Kontinuerligt meddela om förändringar i verksamheten avseende exempelvis: omorganisation, planeringsdagar, kontaktuppgifter etc
- Uppdaterad information på hemsidan
- Aktuell och uppdaterad journalföring



### **Ge information om Kontaktcenter**

- Informera om Kontaktcenters kontaktuppgifter