



K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m. 2008-01-01

Giltig t.o.m. 2008-12-31

Arbete och Bistånd

Respekt, tillgänglighet och bistånd i rätt tid

Enheten Arbete och Bistånd ansvarar för flyktingmottagning, och försörjningsstöd. I verksamheten ingår även ansvar för boutredningar och stadsdelens aktexpedition.

Försörjningsstöd utreder, bedömer och beslutar om rätten till ekonomiskt bistånd. Flyktingmottagandet har ansvar för introduktion av nyanlända flyktingar samt för introduktionsersättning.

Genom samverkan med andra myndigheter underlättar vi för våra brukare att få egen försörjning genom arbete eller studier.

ÅTAGANDE

☐ Att vi bemöter Dig på ett respektfullt sätt

Detta säkerställer vi genom:

- att vi ger tydlig och korrekt information
- att vi lyssnar på Dig och Dina synpunkter till förslag och lösningar

☐ Att vi erbjuder Dig tid för ekonomisk utredning inom två veckor efter Din kontakt med tidsbokningen

Detta säkerställer vi genom:

- Att vi har löpande tider för nybesök

☐ Att vi prövar Din ansökan om försörjningsstöd i rätt tid

Detta säkerställer vi genom:



K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 2 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m. 2008-01-01

Giltig t.o.m. 2008-12-31

– att vi handlägger Din ansökan om försörjningsstöd skyndsamt om ansökan är korrekt ifylld och handlingar bifogade.

☐ **Att vi är tillgängliga**

Detta säkerställer vi genom:

– att Du vid akut behov får prata med en handläggare för att framföra Ditt ärende

☐ **Att Du efter Din första kontakt med flyktingmottagningen får en tid inom 2 veckor**

Detta säkerställer vi genom:

– Att ha löpande tider för nybesök

☐ **Att Du, om Du har rätt till introduktion, får en flyktingsekreterare/handläggare som träffar Dig minst 1 gång varannan månad under introduktionstiden.**

Detta säkerställer vi genom att:

– Att ha en kontinuerlig uppföljning av introduktionsplanen

☐ **Att Du som har kontakt med REHAB gruppen får Din arbetsförmåga och behov av rehabilitering utredd.**

Detta säkerställer vi genom:

– Att kartlägga Dina resurser

– Att vi tillsammans med dig upprätta en individuell arbetsplan inom två månader

☐ **Att alla som är arbetssökande får rätt insats snabbt**

Detta säkerställer vi genom:

– att Du erbjuds att delta i Jobbtorg Stockholms verksamhet



K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 3 (3)

Dnr

Giltig fr.o.m. 2008-01-01

Giltig t.o.m. 2008-12-31

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som felats.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Om Du anser att något åtagande inte uppfylls ska Du i första hand tala med Din handläggare. Om det inte leder fram till någon förbättring för Din del kan Du vända Dig till gruppledare. Om Du önskar kan möte bokas in tillsammans med Dig, Din handläggare och gruppledare.

VILL DU VETA MER?

Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten. Du är välkommen att lämna klagomål/synpunkter till Din handläggare, gruppledare eller till verksamhetschefen per telefon 08-508 03 000 eller brev och e-post.

STOCKHOLM 2008-01-30

Kotte Wennberg
Enhetschef

AVDELNINGEN FÖR ARBETE, BISTÅND OCH TEKNIK

BOX 4066, 163 04 SPÅNGA

TELEFON: 508 03 428

TELEFAX: 508 03 429

E-POST: mats.carinder@spanga-tensta.stockholm.se

SPÅNGA-TENSTA STADSDELSFÖRVALTNING

BOX 4066

163 04 SPÅNGA

TELEFON: 508 03 000