



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

Sid 1 (3)
Dnr 100-873/2008
Giltig fr.o.m. 090101
Giltig t.o.m. 091231

Försörjningsstöd

Ingress

Försörjningsstödsenheten ombesörjer ekonomiskt bistånd för de som bor i stadsdelarna Norrmalm, Kungsholmen och Östermalm. Enheten är lokaliserad vid Östermalms stadsdelsförvaltning.

Enhetens uppdrag är att utreda, bedöma och besluta om försörjningsstöd enligt socialtjänstlagen. Om du inte själv kan tillgodose dina behov, eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt, kan du ansöka om bistånd från Socialtjänsten. Det övergripande målet för verksamheten är att de som får försörjningsstöd ska bli självförsörjande. Därför är våra insatser utformade för att stärka dina förutsättningar att bli oberoende av försörjningsstöd och leva ett självständigt liv.

På enheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, administrativa assistenter, socialsekreterare och bidragshandläggare.

Till enheten hör även receptionen på Karlavägen 104. Receptionens uppdrag är att ta emot, hänvisa, informera och ge service till andra som besöker stadsdelsförvaltningen.

ÅTAGANDE

- Alla som har kontakt med enheten ska bemötas professionellt, med hänsyn och respekt för den enskildes integritet.
- De insatser som ges ska sträva mot självförsörjning.
- Handläggning och utformande av insatser ska präglas av så stor delaktighet som möjligt för den enskilde.
- Vår personal är utbildad och har den kompetens som behövs för att utföra arbetet
- Det ska vara lätt att komma i kontakt med enheten.

SÅ HÄR GÖR VI FÖR ATT LEVA UPP TILL VÅRA ÅTAGANDEN

God service och god kvalitet är ledorden i allt arbete som bedrivs på enheten. Med god service menar vi att ditt ärende behandlas så att din rättsäkerhet



skyddas. Du får råd och stöd i ditt ärende och din kontakt med oss präglas av god tillgänglighet och gott bemötande. Ett gott bemötande innebär att du i kontakten med oss möts med respekt för din person och din integritet och att du informeras om orsaken till att känsliga uppgifter måste hämtas in.

Vår handläggning sker enligt våra punktlighetsmål. För att kunna erbjuda god tillgänglighet har vi tidsbokning via telefon för nybesök; mån- tors 10.00-11.00 samt tis- tors 13.00-14.00

Vårt mål är att erbjuda tid för nybesök inom 14 dagar. Din ansökan behandlas, beslut fattas och expedieras inom 14 dagar från att du lämnat begärda uppgifter till din handläggare. Du får information för att förstå de skäl som ligger till grund för våra beslut. Om beslutet innebär avslag på din ansökan får du skriftlig information om hur du gör för att överklaga beslutet. Vi har alltid en handläggare tillgänglig under kontorstid, för att ge information och svara på frågor.

För att du som blir aktuell hos oss ska vara så delaktig som möjligt i det arbete som görs, skriver din handläggare och du tillsammans en arbetsplan, som bl.a. innehåller en plan för hur du ska bli självförsörjande.

Den personal du möter hos oss är utbildad och har den kompetens som behövs för att utföra arbetet.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att dessa ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner.

VILL DU VETA MER?

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta din handläggare eller biträdande enhetschef Irene Lundberg tfn 508 10 327. Du kan också kontakta vår växel som lämnar meddelande till den du sökt eller lämna meddelande till röstbrevlådan hos den du söker. Om du anser att vi begått något fel så försöker vi rätta till det.



Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål av din handläggare, eller av personalen i receptionen. Observera att du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

Alex Saednia
enhetschef
enhetschef

Irene Lundberg
biträdande

Enheten för försörjningsstöd Östermalms stadsdelsförvaltning
Postadress
Box 24 156,
104 51 Stockholm

Besöksadress
Karlavägen 104,

Telefon: 08-508 10 329 Telefon: 08- 508 10 327
fax: 08-508 10 310
E-post: alexander.saednia@ostermalm.stockholm.se

irene.lundberg@ostermalm.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2009-02-12