

Mottagningsenheten

Du som är vill ansöka om ekonomiskt bistånd och inte har kontakt med Försörjningsstödsenheten skall vända dig till Mottagningsenheten.

Vid din första kontakt med oss tar vi först reda på om du hör till vår stadsdel och gör sedan en första bedömning av din ekonomiska situation och om du har rätt till bistånd.

Nyanlända flyktingar erbjuds samhällsinformation och stöd för att komma in i det svenska samhället av Mottagningsenhetens flyktingssekreterare. De deltagare som saknar egen försörjning erbjuds ansöka om introduktionsersättning. Mottagningsenheten ansvarar för mottagning och introduktion av nyanlända flyktingar i Enskede-Årsta-Vantör, Farsta och Skarpnäck.

Stadsdelens invånare kan få budget- och skuldrådgivning och hjälp vid ansökningar om skuldsaneringar av enhetens budget- och skuldrådgivare.

Verksamheten är lagstyrd och regleras av socialtjänstlagen. Riktlinjer för verksamheten fastställs av kommunfullmäktige i Stockholms stad.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att bemöta dig på ett respektfullt sätt och att handlägga din ansökan rättssäkert.
- Vi åtar oss att du får ett beslut senast 10 arbetsdagar efter en komplett ansökan lämnats.

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 har levt 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 genast se över våra rutiner och rätta till det som felat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Gunilla Ekstrand 08-508 14 818 samt via e-post gunilla.ekstrand@eav.stockholm.se. Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

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

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

Klagomål som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan göras för att de inte ska upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för sig. om du vill veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida www.stockholm.se/eav .

Stockholm 2009-12-15

Gunilla Ekstrand
enhetschef

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

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

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
DEN 11 FEBRUARI 2010