



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta flyktingmottagning

### Flyktingmottagande

*Från 1 januari 2009 sammanförs Spånga-Tensta och Rinkeby-Kista flyktingmottagningar till en gemensam flyktingmottagning på Borgarfjordsgatan 14 i Kista där nyanlända flyktingar i de bägge stadsdelsområdena tas emot. Under 18 månader efter beviljat uppehållstillstånd erbjuds individer ett introduktionsprogram vars syfte är att skapa förutsättningar för individer att bli självförsörjande och integreras i samhället. Flyktingmottagningen handlägger introduktionsbidraget för de nyanlända under 18 månader.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att utifrån Dina behov upprätta en individuell introduktionsplan. Du som inte har speciella skäl som till exempel sjukdom, hänvisas till Jobbtorg, vilket ingår som en del i den individuella introduktionsplanen.
- Vi åtar oss att erbjuda samhällsinformation till alla nyanlända. Samhällsinformationen ges i samverkan med Medborgarkontoret via tolkade föreläsningar.
- Vi åtar oss att beakta barnperspektivet i alla beslut och åtgärder.

### RÄTTELSE

För oss som arbetar på flyktingmottagningen är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.



Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över rutinerna för att förbättra verksamheten.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi tar tacksamt emot förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt. Vi dokumenterar dina synpunkter och tar upp dem regelbundet.

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål ber vi att du vänder dig till enhetschef Agneta Berner tfn 08 – 508 01 000. Du kan även använda den klagomålsblankett som finns i receptionen

### **VILL DU VETA MER?**

Vill du beta mer om hur Flyktingmottagningen arbetar är du välkommen att kontakta oss.

Stockholm 2009-01-22

Agneta Berner  
Enhetschef

Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta Flyk-  
tingmottagning

Borgarfjordsgatan 14, 164 07 Kista  
Telefon:

Telefax:

E-post: [agneta.berner@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:agneta.berner@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Borgarfjordsgatan 14, 164 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000



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

Sid 1 (2)  
Dnr 009-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Förebyggande ungdomsinsatser

### Ungdomsprevention

*Rinkeby - Kista erbjuder förebyggande verksamhet för barn och ungdomar. I stadsdelsområdet finns fyra ungdomsgårdar, trefritidsverksamheter för 10-12-åringar samt två träffpunkter för äldre ungdomar; Ungdomens Hus och Reactor. Ungdomsprevention innefattar även drogförebyggande arbete, medborgar- och ungdomsvårdar samt kultur och föreningssamverkan.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda barn och ungdomar en mångfald av fritidsverksamheter
- Vi åtar oss att utveckla och öka kvaliteten i våra ungdomsverksamheter och deltar därför i KEKS – ett nätverk för kvalitetssäkring och kompetensutveckling.
- Vi åtar oss att genom enkäter och fokusgrupper lyssna på ungdomarnas synpunkter om gårdar och träffpunkter.
- Vi åtar oss att genomföra folköl- och tobakstillsyn i stadsdelsområdet samt informera om drogförebyggande insatser.
- Vi åtar oss att se till att det finns ett varierat och tillgängligt kulturutbud för barn och ungdomar.
- Vi åtar oss att erbjuda minst ett kulturbesök för varje förskolebarn per termin.

### RÄTTELSE

För oss som arbetar med förebyggande ungdomsinsatser är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Våra ungdomsverksamheter och träffpunkter åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över sina rutiner för att förbättra verksamheten.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt. Vi dokumenterar dina synpunkter och tar upp dem regelbundet.

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål ber vi att du vänder dig till enhetschef Stefan Lindström, tfn 08-508 02 208. Du kan även använda förvaltningens klagomålsblankett som finns i receptionen.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur de förebyggande ungdomsverksamheterna arbetar är du välkommen att kontakta oss.

Stockholm 2009-01-22

Stefan Lindström  
Enhetschef

Förebyggande ungdomsinsatser  
Borgarfjordsgatan 14, 164 07 Kista  
Telefon: 08-508 02 208  
Telefax: 08-508 01 038  
E-post: stefan.lindstrom@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2009-01-22**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-648-2008  
Giltig fr.o.m. 2009-01-22  
Giltig t.o.m. 2009-12-31

## Rinkeby-Kista medborgarkontor

### Ditt lokala informationskontor

*Medborgarkontoret är stadsdelsförvaltningens informationscentrum beläget i Rinkeby Folkets Hus. Kontoret har en filial i Järvadialogens lokaler på Trondheimsgatan 3 i Husby. Medborgarkontoret erbjuder ett brett utbud av service och en hög tillgänglighet i en miljö där både personal och lokal präglas av öppenhet.*

### ÅTAGANDEN

- Vi åtar oss att ge information, råd och vägledning i allmänna och grundläggande samhällsfrågor, EU-frågor och demokratifrågor.
- Vi åtar oss att medverka vid den samhällsinformation som flyktingmottagningen erbjuder alla nyanlända. Samhällsinformationen ges via tolkade föreläsningar.
- Vi åtar oss att handlägga och ge råd i konsumentärenden, dödsboärenden, färdtjänstutredningar, hemutrustningslån, budget- och skuldärenden samt via det personliga ombudet ge stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning.

### RÄTTELSE

För oss som arbetar på medborgarkontoret är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Medborgarkontoret tar tacksamt emot dina synpunkter och klagomål. Vi dokumenterar, diskuterar och följer upp dem regelbundet för att förbättra vårt arbetssätt.

Om du har synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta någon i personalen, tfn 08 – 508 02 800 alternativt 08 – 508 01 050. Du kan även använda förvaltningens klagomålsblankett som finns i förvaltningens reception eller på Medborgarkontoret.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter eller klagomål kan du vända dig till enhetschef Lena Nordebäck, tfn 08 – 508 01 353.

## **VILL DU VETA MER?**

Du är välkommen att kontakta oss om du vill veta mer om medborgarkontorets verksamhet.

Stockholm 2008-01-22

Lena Nordebäck  
Enhetschef

Medborgarkontoret

Besöksadress: Skårbygränd 1, Rinkeby  
eller Trondheimsgatan 3, Husby

Telefon: 08 - 508 02 800, 08 - 508 01 050

Telefax: 08 - 508 02 099

E-post: medborgarkontoret@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby - Kista stadsdelsförvaltning

Box 7049, 164 07 Kista

Telefon: 08 - 508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY - KISTA  
STADSELSFÖRVALTNING 2009-01-22**