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

Dnr 496-2012-1.1
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Enheten för ekonomiskt bistånd

Enheten för ekonomiskt bistånd utreder och fattar beslut om ekonomiskt bistånd. Vårt arbete styrs bland annat av socialtjänstlagen. Vi hjälper personer så att de utifrån sina egna förutsättningar ska kunna försörja sig själva. Vi utgår från att alla vuxna personer vill ta ansvar för sina egna liv och har resurser att göra egna val. Första gången du kontaktar vår mottagning kommer du att få en del frågor och därefter en "nybesökstid" om du har behov av det. Om du ansöker om ekonomiskt bistånd på grund av att du inte har ett arbete får du tid på Jobbtorg Stockholm innan du får tid hos oss. På Jobbtorget kan du få hjälp att hitta arbete/utbildning eller annat stöd i ditt arbetssökande. Vi erbjuder budget- och skuldrådgivning för dig som har behov av det.☐

Om du är våldsutsatt av en person du har en nära relation till kan du få råd och stöd. Om det behövs av säkerhetsskäl kan du få hjälp med skyddat boende. ☐

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att vara tillgängliga för den söker kontakt med oss. Du kommer att få en besökstid hos en socialsekreterare inom två veckor från det att du kontaktar oss.

Vid enhetens veckovisa möten tar vi upp väntetiden för nybesök. Skulle väntetiden överskrida två veckor kommer vi att öppna upp fler tider så att ingen ska behöva vänta mer än två veckor.

Vi åtar oss att vår handläggning är rättssäker och av god kvalitet samt att den sökande är delaktig och får ett gott bemötande.

Vi handlägger ärenden i enlighet med förvaltningslagen samt följer rättspraxis inom verksamhetsområdet. En handlingsplan ska finnas i alla ärenden av vilken det ska framgå på vilket sätt den enskilde ska komma ut i egen försörjning. Planen tas fram tillsammans med den sökande. Vi vill ge ett gott bemötande genom att vara väl förberedda vid möten med våra klienter.

RÄTTELSE

Vi strävar efter att ständigt utveckla och förbättra vår verksamhet. Vi vill att du som har kontakt med oss ska vara nöjd med vårt bemötande och våra insatser. Vi är därför angelägna om att få dina åsikter och förslag på hur vi kan bli bättre.

Om du inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden så kontakta i första hand din handläggare och för fram dina synpunkter så att vi kan rätta till det som blivit fel. Du kan också vända dig till biträdande enhetschefen eller enhetschefen med dina frågor.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du är välkommen att lämna synpunkter eller klagomål. Dina synpunkter är mycket viktiga och ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används till att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post och per brev. Vi tar även emot synpunkter per telefon. Du kan vända dig till biträdande enhetschef Patricia Alphonse, tel. 08 508 22 223, e-post patricia.alphonse @stockholm.se, till enhetschef Eva Schweitz, tel. 08 508 22 310, e-post eva.schweitz@stockholm.se eller till enhetschef Christina Stensiö, tel. 08 508 23 321, e-post christina.stensio@stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet hanteras kan du vända dig till avdelningschef Ingrid Widebäck, tel. 08 508 23 301, e-post ingrid.wideback@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att ringa eller besöka oss. Du kan även ta del av information på vår webbplats www.stockholm.se/h-l.

Hägersten 2013-01-15

Eva Schweitz
Enhetschef

Christina Stensiö
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 490, 129 04 Hägersten
Telefon: 08-508 22 000
Telefax: 08-508 22 099
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Enheten för ekonomiskt bistånd
Adress: Box 490, 129 04 Hägersten
Telefon: 08-508 22 310, 08-508 23 321
Telefax: 08-508 22 318
E-post: eva.schweitz@stockholm.se; christina.stensiö@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2013-02-07