



Handläggare
Eva Svedman
Telefon: 08-508 10 320

Till
Östermalms Stadsdelsnämnd
sammanträde 2013-06-13

Svar på skrivelse **Förslag till beslut**

Skrivelsen anses besvarad.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Jan Rönnberg
avdelningschef

I bifogad skrivelse tar Berit Bornecrantz Diaz och Jaime Barrios Carillo (V) upp frågor kring Stadsdelsförvaltningens reception Karlavägen 104.

De flesta besökarna är till Försörjningsstödsenheten men det finns även andra besökare i helt andra ärenden. En handläggare från Försörjningsstödsenheten finns i receptionen som hjälper till och kollar de första administrativa uppgifterna, t ex att personen vänt sig till rätt kommun och stadsdelsförvaltning, att ansökan inte saknar nödvändiga basuppgifter, att nödvändiga handlingar finns osv. Avsevärd tid vinnas genom att sådant klaras av redan inledningsvis och onödiga tidskrävande processer kan därigenom undvikas.

Det ska inte förekomma några samtal i receptionen som kan röja identitet eller andra personliga uppgifter. Samtalet förs kring ifyllandet av ansökan. Handläggaren diskuterar inget annat. Om besökaren vill ta upp något annat hänvisas till ordinarie handläggare. Samtliga handläggare har god yrkeskompetens och kunskap för att hantera sekretess och integritetsfrågor.

En del av receptionsdisken är avskärmad, på liknande sätt som på vissa apotek eller banker, så att samtalet med handläggaren kan ske mer diskret. Vid behov av mer ingående samtal kan ett besöksrum användas.

Det som möjligen har kunnat uppfattas stötande är att det har funnits skyltar ANSÖKAN EKONOMISKT BISTÅND resp. ÖVRIGA FRÅGOR. Stadsdelsförvaltningen kan hålla med om att de kanske varit i tydligaste laget och har därför tagit bort dem. Idag finns inga sådana skyltar i receptionen.