

# Kvalitetsgaranti - Enheten för stöd och rehabilitering

*Enheten stöd och rehabilitering är en av tre enheter inom ekonomiskt bistånd i verksamhetsområdet socialtjänst vuxna.*

*Efter inlämnad ansökan utreder, bedömer och fattar handläggarna inom enheten beslut om rätten till ekonomiskt bistånd. Utredning och förslag på insats sker i samråd med dig och vid behov också med andra myndigheter. Du som kontaktar oss ska få ett korrekt bemötande, god service och information.*

## ÅTAGANDE

- Vi erbjuder dig god tillgänglighet

Vi ger information om våra träffas säkrast tider för telefonsamtal. Vid nybesök förklarar vi vad träffas säkrast tider innebär. När du lämnar meddelande till oss i röstbrevlådan ringer vi skyndsamt tillbaka till dig. Vi har telefonjour under kontorstid för akuta ärenden.

## SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Zahra Haghpanah telefon 08-508 01 607, e-post [zahra.haghpanah@stockholm.se](mailto:zahra.haghpanah@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal/> eller genom att använda förvaltningens blankett ”Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag”. Blanketten finns att hämta i förvaltningshuset reception och på medborgarkontoret.

## RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialsvi i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## VILL DU VETA MER?

Det åtagande vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Zahra Haghpanah på telefon 08-508 01 607.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2014-02-07

Zahra Haghpanah  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Adress: Borgarfjordsgatan 14, Box 7049, 164 07 Kista

Telefon: 08-508 01 000

Telefax: 08-508 01 777

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

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 20  
mars 2014.