

Kvalitetsgaranti - Barnenheten

*Barnenheten riktar sig till barn 0-12 år och deras familjer.
Barnenhetens uppdrag är att utreda om barnet behöver stöd eller skydd. Enheten ansvarar också för att följa upp beviljade stöd- eller vårdinsatser.*

Barnets bästa är utgångspunkt i våra bedömningar.

ÅTAGANDEN

- Du får en tydlig information om hur och när du lättast kan nå oss

Du får en informationsbroschyr med telefonnummer till enheten och med de tider vi finns tillgängliga. Om du inte når handläggaren på telefon, har du möjlighet att lämna ett meddelande i telefonens röstbrevlåda. Röstbrevlådan lyssnas av kontinuerligt och vi återkommer skyndsamt till dig.

Du kan också kontakta enhetens mottagning på tel. 08-508 01 753.

- Vi garanterar dig en rättssäker handläggning

Vi utreder barnets/den unges behov efter ansökan eller anmälan. Utredningen ska vara färdig inom fyra månader om det inte finns särskilda skäl att förlänga utredningstiden.

- Du har inflytande över och insyn i den utredning vi gör och insatser vi föreslår

Vi ska i nära samarbete med föräldrar se till att barn och ungdomar får det skydd eller stöd som de kan behöva. Utredningen genomförs i nära samarbete med både barnet, ungdomen och föräldrarna. Andra viktiga personer i barnets nätverk kan vid behov involveras.

- Du bemöts med respekt i kontakten med oss som arbetar på enheten

Vi tar med respekt och tydlighet tillvara och bemöter dina synpunkter utifrån riktlinjer och gällande lagstiftning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Jaana Jansson tel. 08-508 01 690, email: jaana.jansson@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". Blanketter finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller Justitieombudsmannen.

RÄTTELSE

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

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Jaana Jansson på telefon 08-508 01 690.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2014-01-24

Jaana Jansson
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd
Adress: Borgarfjordsgatan 14, Box 7049, 164 07 Kista
Telefon: 08-508 01 000
Telefax: 08-508 01 099
E-post: rinkeby-kista@stockholm.se

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 20 mars 2014.