

Kvalitetsgaranti - Ungdomsenhet

Ungdomsenheten riktar sig till ungdomar 13-19 år och deras familjer. Ungdomsenhetens uppdrag är att utreda ungdomens behov av stöd eller skydd. Enheten ansvarar också för att följa upp beviljade stöd- eller vårdinsatser.

Barnets bästa är utgångspunkt i våra bedömningar.

ÅTAGANDE

- Du får 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 01 577.

- 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 de insatser vi föreslår

Vi ska i nära samarbete med föräldrar se till att barn och ungdomar får det stöd och skydd 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 möter dig med respekt och tydlighet och tar tillvara dina synpunkter utifrån riktlinjer och gällande lagstiftning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

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

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef (Eva Klintwall tfn 08-508 01 511, email: eva.klintwall@stockholm.se).

Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltningen tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till 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 Eva Klintwall på telefon 08-508 01 511.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2015-02-09

Eva Klintwall
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 26 mars 2015.