

Kvalitetsgaranti – Mottagningsenheten

Mottagningsenheten är en av tre enheter inom ekonomiskt bistånd och består av två team: mottagningsteamet och boteamet. Mottagningsteamet tar emot samtal från de invånare som vill ansöka om ekonomiskt bistånd och inte har en pågående kontakt. Boteamet är indelat i tre funktioner: en funktion som arbetar med bostadslösa hushåll som uppbär försörjningsstöd, en funktion som utför vräkningsförebyggande arbete och en funktion som arbetar med samordningen av tränings- och försökslägenheter. Därutöver finns förvaltningens kassafunktion inom Mottagningsenheten och ansvarar bland annat för avstämning av beslut om försörjningsstöd, hanteringen av egna medel och återsökning/återkrav.

ÅTAGANDE

- Vi erbjuder dig god tillgänglighet

I samband med att du kontaktar enheten får du tydlig information om hur du bäst når oss via telefon för att prata om ditt ärende. 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 Kristina Grape på telefon 08-508 01 240, eller via e-post: kristina.grape@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 förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialsvis 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 Kristina Grape på telefon 08-508 01 240.

Rinkeby-Kista 2015-01-30

Kristina Grape
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 26 mars 2015.