

Kvalitetsgaranti - Enheten för ekonomiskt bistånd

Enheten för ekonomiskt bistånd utreder och fattar beslut om ekonomiskt bistånd. Vårt arbete styrs bland annat av socialtjänstlagen. Vi hjälper personer så att de utifrån sina egna förutsättningar ska kunna försörja sig själva. Vi utgår från att alla vuxna personer vill ta ansvar för sina egna liv och har resurser att göra egna val. Första gången du kontaktar vår mottagning kommer du att få en del frågor under en telefonintervju och efter att du lämnat in en ansökan får du en besökstid om du har behov av det. Om du ansöker om ekonomiskt bistånd på grund av att du inte har ett arbete får du tid på Jobbtorg Stockholm innan du får tid hos oss. På Jobbtorget kan du få hjälp att hitta arbete/utbildning eller annat stöd i ditt arbetsökande. Vi erbjuder budget- och skuldrådgivning för dig som har behov av det.

Om du är våldsutsatt av en person du har en nära relation till kan du få råd och stöd. Om det behövs av säkerhetsskäl kan du få hjälp med skyddat boende.

ENHETSMÅL

Antalet barnfamiljer med behov av försörjningsstöd minskar.

Barnfamiljer prioriteras till insatser som leder till egen försörjning. Detta kan gälla bedömningsinstrument FIA (förutsättning inför arbete), Stockholmsjobb, stöd att söka egen bostad eller annat.

Invånarna i stadsdelsområdet har tillgång till budget- och skuldrådgivning.

Budget- och skuldrådgivningen sker med god tillgänglighet och enligt de riktlinjer som gäller i staden.

Behovet av ekonomiskt bistånd minskar i stadsdelen.

Mottagningsgruppen ger information och samhällsvägledning till de medborgare som har frågor om ekonomiskt bistånd och hänvisar till rätt instanser. Rätten till andra bidrag och ersättningar skall prövas i första hand. Utredningar görs i alla aktuella ärenden, det innebär att handläggaren utreder rätt till ekonomiskt bistånd.

Utredningsinstrument kallad IB (Intial bedömning) används som underlag. Försörjningsstödtagaren är delaktig i sin utredning och får verksamma insatser som leder till egen försörjning.

Bidragstiderna är korta.

Vi använder oss av bedömningsinstrument FIA (Förändring inför arbete) Vi har tydliga förändringsplaner med delmål som följs upp. Försörjningsstödstagare träffar sin handläggare ofta från en gång per månad till en gång var tredje månad. Det finns aktiva insatser för stöd och uppföljning till hemlösa.

Bemötande och beslut präglas av allas lika värde och allas rätt till en värderingsfri bedömning.

Andvändning av standardiserande bedömningsinstrument som IB (initial bedömning) och FIA (förutsättning för arbete). Vid ärendedragningar utelämnas uppgifter om kön. Motiverande samtal är en metod som stärker den enskildes delaktighet. Förtroendeskapande möten mellan handläggare och klient skapar en grund för fördjupad bild av klientens behov och möjligheter.

Enhetens kommunikation och information är aktuell, tydlig och tillgänglig

Bemannade telefoner vid telefontider, tillgängliga handläggare på träffsäkrasttid, enkelt och tydligt språk i dokumentation, brev och beslut. Enkel och transparent handläggning.

RÄTTELSE

Vi strävar efter att ständigt utveckla och förbättra vår verksamhet. Vi vill att du som har kontakt med oss ska vara nöjd med vårt bemötande och våra insatser. Vi är därför angelägna om att få dina åsikter och förslag på hur vi kan bli bättre.

Om du inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden så kontakta i första hand din handläggare och för fram dina synpunkter så att vi kan rätta till det som blivit fel. Du kan också vända dig enhetschefen med dina frågor.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du är välkommen att lämna synpunkter eller klagomål. Dina synpunkter är mycket viktiga och ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används till att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post och per brev. Vi tar även emot synpunkter per telefon. Du kan vända dig till enhetschef Magnus Jonsson, tel. 08-508 22 343, e-post magnus.l.jonsson@stockholm.se eller till enhetschef Izla Malkey Racho, tel. 08-508 22 026, e-post izla.malkey.racho@stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet hanteras kan du vända dig till avdelningschef Toni Mellbom, tel. 08 508 23 301, e-post toni.mellbom@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att kontakta oss.
Du kan även ta del av information på vår webbplats
www.stockholm.se/h-l.

2017-01-15

Magnus Jonsson Izla Malkey Racho

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Adress: Telefonvägen 30

Telefon: 08-508 22 000

Enheten för ekonomiskt bistånd

Adress: Box 490, 129 04 Hägersten

Telefon: 08-508 22 000

Telefax: 08-508 22 318

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-02