

Kvalitetsgaranti

Beställarenheten funktionsnedsättning

Vårt uppdrag är myndighetsutövning vilket innebär att vi utreder och fattar beslut om insatser inom ramen för lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), socialtjänstlagen (SoL) och riksfärdtjänstlagen. I myndighetsutövningen är kraven på rättsäkerhet och korrekt handläggning av största vikt.

Inom vår verksamhet ser vi varje människa som en unik individ. Verksamheten genomsyras av hög kvalitet, stort inflytande, individualisering och trygghet.

Tillsammans med dig utformar vi målet med din beviljade insats. Vi informerar dig om möjligheten att välja utförare och vi följer även upp dina insatser. Dina behov och förutsättningar är vägledande.

Vi ser anhöriga som en viktig resurs kring dig som brukare.

Åtaganden

Rättsäkerhet

- Vi åtar oss att din ansökan om insatser garanteras hög rättsäkerhet.

Detta gör vi genom att:

- informera dig om lagstiftning, regelverk och aktuell rättspraxis samt hur handlägningsprocessen går till
- din utredning och bedömning är rättssäker och baseras på vår professionella erfarenhet och kunskap, din situation/ dina omständigheter och dina önskemål

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Kajsa Schyberg,
enhetschef på 08-508 15 425 eller
kajsa.schyberg@stockholm.se
www.stockholm.se

- vid beslut om avslag på din ansökan har du möjlighet att lämna synpunkter samt få information om hur du kan överklaga
- uppföljning av beviljad insats sker minst en gång per år.

Bemötande, delaktighet och möjlighet att välja

- Vi åtar oss att ge dig ett gott bemötande.

Detta gör vi genom att:

- bemöta dig på ett respektfullt och professionellt sätt
- vi informerar om hur lång tid utredningen av din ansökan beräknas ta
- målet med beviljad insats utformas tillsammans med dig
- du har möjlighet att vara delaktig i uppföljning av din insats
- du kan ha en närstående eller företrädare med vid mötet med handläggaren
- ge information och vid behov vägledning vid val av utförare

Tillgänglighet

- Vi åtar oss att vara tillgängliga

Detta gör vi genom att:

- du kan kontakta Kontaktcenter funktionsnedsättning för allmänna frågor på telefon 08-508 11 508 eller via e-post kc.funktionsnedsattning@stockholm.se
- du kan komma i kontakt med enhetens biståndshandläggare per telefon eller e-post.
- om vi inte kan svara direkt återkommer vi till dig inom två arbetsdagar.

Synpunkter/klagomål

Vi vill gärna att du hör av dig om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden. Vår ambition är att ha god kvalitet i vår verksamhet. Dina synpunkter är mycket viktiga.

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål såväl muntligt som skriftligt till oss som arbetar i verksamheten eller till enhetschef telefon 08-508 15 425, kajsa.schyberg@stockholm.se

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Kajsa Schyberg,
enhetschef på 08-508 15 425 eller
kajsa.schyberg@stockholm.se
www.stockholm.se

Det finns en särskild blankett om du vill lämna synpunkter och klagomål skriftligt. Du kan även lämna synpunkter och klagomål via webben, www.stockholm.se/tycktill. I vår e-tjänst blir du guidad så att dina synpunkter enkelt hamnar hos rätt person. Du kan vara anonym.



**Stockholms
stad**

Om du inte är nöjd med hur synpunkten/klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Lena Borgman telefon 08-508 150 15, lena.borgman@stockholm.se

Rättelse

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden så vill vi att du genast berättar det för oss. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med dem det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

Vill du veta mer?

De åtaganden som presenterats ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du välkommen att ringa till oss eller besöka vår webbplats www.stockholm.se/skarpnack

2015-02-17

Kajsa Schyberg

Enhetschef

Denna garanti godkändes av Skarpnäcks stadsdelsnämnd 2015-03-26.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Kajsa Schyberg,
enhetschef på 08-508 15 425 eller
kajsa.schyberg@stockholm.se
www.stockholm.se