

Kvalitetsgaranti

Mottagningsenheten

En ingång för alla nya ärenden inom individ- och familjeomsorgen

Mottagningsenheten är en gemensam och serviceinriktad ingång till stadsdelsförvaltningens socialtjänst. Vi utmärker oss med hög tillgänglighet, tydlighet och ett gott bemötande. Vi ger information och rådgivning samt hänvisar professionella och enskilda personer till rätt instans för att få rätt hjälp, stöd och information.

Mottagningsenheten tar emot anmälningar och ansökningar gällande behov av insatser för barn och ungdomar, insatser för missbruk eller beroende, socialpsykiatriska insatser, ekonomiskt bistånd samt akut hemlöshet. Vid akuta behov görs nödprövningar samt fattas beslut om akuta insatser som verkställs av socialsekreterarna. Mottagningsenheten gör en första och noggrann bedömning och vid behov av mer långsiktigt stöd lämnas ärendet vidare för utredning vid förvaltningens övriga myndighetsenheter.

Mottagningsenheten har även uppsökande verksamhet, budget- och skuldrådgivning, konsumentvägledning samt hyresrådgivning.

Verksamheten är reglerad genom lagstiftning, riktlinjer och föreskrifter. SoL (socialtjänstlagen), LVU (lagen om vård av unga), FL (förvaltningslagen) och KL (kommunallagen) är av särskild betydelse.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Susana Lamartine,
enhetschef på 08-508 15 351 eller
susana.lamartine@stockholm.se
www.stockholm.se

Åtaganden

Gott bemötande

- Mottagningsenhetens personal bemöter alla som vi har kontakt med per telefon, brev eller möten korrekt, respektfullt och professionellt

Detta gör vi bland annat genom att vi:

- bemöter dig respektfullt och professionellt
- ger dig vägledning och hänvisning till rätt instans om så behövs
- ger dig information om huruvida du är biståndsberättigad eller inte
- erbjuder dig tid samma vardag om situationen bedöms som akut
- har hög tillgänglighet. Vi nås via telefon, e-post, fax, tidsbokning, beredskaps- och mottagningstelefon under kontorstid.

Hållbart boende

- Individer och familjer har ett hållbart boende

Detta gör vi bland annat genom att vi:

- tar kontakt med dig snarast möjligt då mottagningsenheten får kännedom om din bostadsrelaterade situation
- gör hembesök hos dig vid behov
- lämnar dig hyresrådgivning med praktiskt stöd
- erbjuder dig budget- och skuldrådgivning
- ger dig muntlig och skriftlig information om var du kan söka ett mer varaktigt boende, även utanför Stockholmsområdet
- erbjuder informationsmöten för vägledning vad gäller bostadssökande
- erbjuder dig inbokning hos handläggare snarast möjligt för prövning om rätten till ekonomiskt bistånd till hyresskuld föreligger

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.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Vill du veta mer?

Kontakta Susana Lamartine,
enhetschef på 08-508 15 351 eller
susana.lamartine@stockholm.se
www.stockholm.se

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 Susana Lamartine telefon 08-508 15 351, susana.lamartine@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.

Om du inte är nöjd med hur synpunkten/klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Lars-Gunnar Winsa telefon 08-508 150 11, lars-gunnar.winsa@stockholm.se

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

Susana Lamartine
Enhetschef

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

Vill du veta mer?

Kontakta Susana Lamartine,
enhetschef på 08-508 15 351 eller
susana.lamartine@stockholm.se
www.stockholm.se