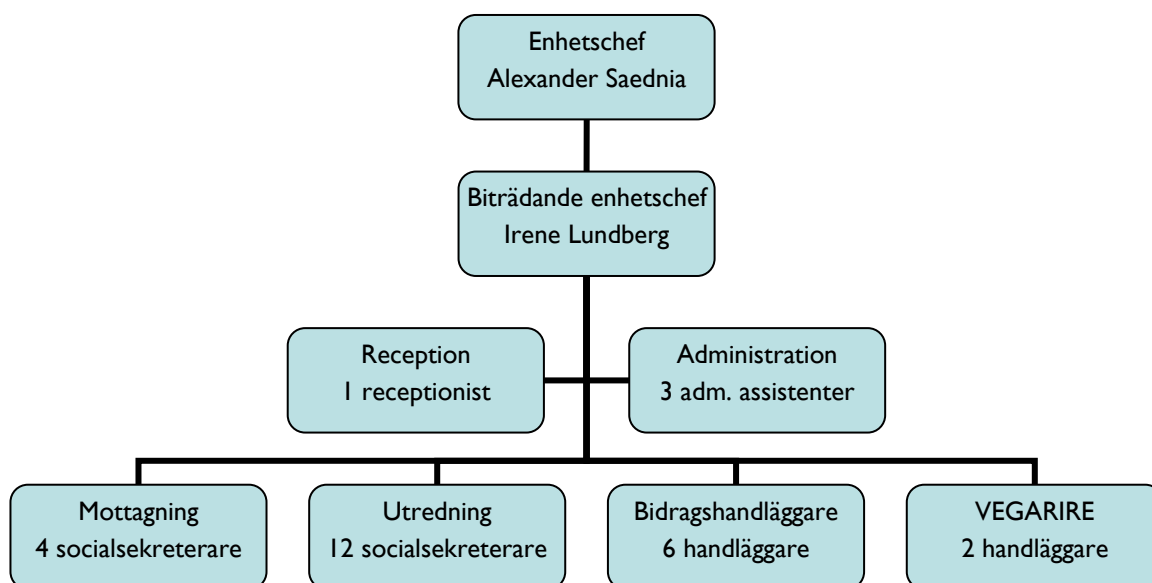


Handläggare: Alexander Saednia
Telefon: 508 10329

Verksamhetsplan Försörjningsstödsenheten 2009



Inledning

Försörjningsstödsenhetens värdegrund

Allt arbete inom försörjningsstödsenheten genomsyras av en tilltro till varje människas vilja och förmåga att utvecklas. Att alla människor är lika värda, ska bemötas på ett likvärdigt, positivt sätt och har samma rätt att få hjälp är en självklarhet. Den enskildes behov ska vara i centrum och att barnets grundläggande behov tillgodoses har företräde. Den enskilde ska i möjligaste mån vara delaktig i både utredning och utförande av insats. Insatserna som ges inom enheten ska präglas av närhetsprincipen och syfta till att den enskilde utvecklar sin självständighet och på sikt i möjligaste mån, utifrån sina egna förutsättningar, blir oberoende av insatser från försörjningsstöd.

Enhetens verksamhetsidé och övergripande uppdrag

Försörjningsstödsenheten erbjuder insatser till personer med behov av ekonomiskt bistånd, för att bli självförsörjande. Det övergripande målet för verksamheten är

att stärka den enskildes förutsättningar till självförsörjning och att leva ett självständigt liv oberoende av försörjningsstöd.

Försörjningsstödsenheten har i uppdrag att utreda, bedöma och besluta om behovet av och rätten till bistånd i enlighet med socialtjänstlagen. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialtjänsten för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Enheten ska minska behovet av och förkorta bidragstiden genom individuella, aktiva lösningar och tidiga insatser.

Enheten arbetar i enlighet med stadsdelsförvaltningens handlingsprogram för Kvinnofrid – Våld i nära relationer och har en representant i förvaltningens resursgrupp.

Ett gott, respektfullt bemötande och en snabb, rättssäker handläggning ska utmärka allt arbete. God service och hög kvalitet är ledorden i allt arbete som bedrivs på enheten.

- Den enskilde ska ges stöd och erbjudas möjliga vägar tillbaka till arbetslivet eller annan egen försörjning.
- Enheten arbetar för att förvärvsfrekvensen för de som uppbär försörjningsstöd ska öka.
- Alla ska bemötas med respekt.
- Alla nyanlända flyktingar ska ha en individuell introduktionsplan.
- Hemlöshet ska förebyggas genom aktiva och tidiga insatser. Inom enheten finns interna rutiner samt rutiner för arbetet med hyresvärdar. Det innebär att hyresvärdarna ska meddela om en hyresgäst riskerar att bli av med sin bostad p.g.a. störningar eller obetalda hyror.

Enhetens personal/bemanning

Bemanningen på enheten består av, som framgår nedan, en verksamhetsansvarig enhetschef, en biträdande enhetschef, tre administrativa assistenter, en receptionist, 18 socialsekreterare, 6 bidragshandläggare som även handlägger egna medel, (förvaltning av egna medel innebär servicen att under en begränsad tid handha ekonomin för personer med egna inkomster) samt två projektledare som driver VEGARIRE-projektet. På enheten arbetar totalt 31 medarbetare.

Verksamhetsplanen gäller försörjningsstödshandläggningen för Kungsholmens, Norrmalms och Östermalms stadsdelsförvaltningar.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:
1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
1.2 Jobb istället för bidrag

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	1 %	max 6 %	År
Andel personer i procent som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna bidragstagare	35%	tas fram 2009	Tertial
Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	3 %	tas fram 2009	Tertial
Andel flyktingar som är självförsörjande efter introduktion exkl. flyktingar som flyttat till annan kommun	50 %	50 %	Tertial

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Utbeta rutiner för att stävja felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd	2008-01-01	2010-12-31
Gemensamt med Jobbtorg Stockholm och försäkringskassan ta fram metoder för bedömning av arbetsförmåga hos individen	2009-01-01	2009-12-31

NÄMNDMÅL:
Antalet hushåll som är beroende av försörjningsstöd ska minska

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Alla som bedöms arbetsföra ska hänvisas till Jobbtorg.	2009-01-01	2009-12-31
Insatser genom VEGARIRE projektet - arbetsinriktad rehabilitering	2009-01-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:
Antal hushåll beroende av försörjningsstöd ska minska jämfört med 2008.
Arbetsätt

Alla som erhåller försörjningsstöd p.g.a. arbetslöshet och som är arbetsföra till minst 50 % hänvisas till Jobbtorg snarast.

Samverkan ska fortsätta med Försäkringskassan kring klienter som inte bedöms vara arbetsföra. Genom kontinuerlig klientinventering ska enheten kartlägga och identifiera långvariga ärenden för att hitta andra möjliga försörjningsalternativ. VEGARIRE används som utredningsresurs. För personer med beroendeproblematik eller socialpsykiatrisk problematik ska samarbetet och samordningen av insatser med andra inblandade enheter utvecklas, genom bl a trepartssamtal och metoddiskussioner.

Samordning mellan enheten och andra berörda instanser i ärenden gällande enhetens brukare sker genom flerpartssamtal och upprättande av gemensamma arbetsplaner.

Arbetsplanerna anger hur insatserna ska utformas och en tidsplan för genomförandet. Arbetsplanerna följs upp regelbundet.

VEGARIRE - projektet arbetar riktad med arbetslivsinriktad rehabilitering för arbetslösa personer mellan 18-65 år med lång sjukskrivning och/eller långvarigt beroende av försörjningsstöd, som har varaktig funktionsnedsättning eller som står långt från arbetsmarknaden. Projektet har ständigt 40 personer aktuella. Projektledarna arbetar tillsammans med berörd huvudman med att utarbeta en samverkansmodell. Projektledarna arbetar med motivationsarbete utifrån den enskildes önskemål och resurser för att leda till förändring och egen försörjning.

Arbetslösa ungdomar som uppbär försörjningsstöd hänvisas till Jobbtorg snarast. Det finns två socialsekreterare som har specialiserats sig på ungdomar.

Feriejobb ordnas för skolungdomar 15-18 år, som fortsätter sina studier men saknar sommararbete.

Kungsholmsnätet, Norrmalmsnätet och Östermalmsnätet, samverkar kring personer som är i behov av samlande insatser från flera huvudmän, med målsättning återinträde i arbetslivet. I näten ingår representanter från flera av Socialtjänstens enheter, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och landstingets psykiatri. Antalet hembesök ska öka som arbetsrutin.

Uppföljning

Uppföljning och utvärdering samt åtgärder diskuteras i samband med enhetsmöten varje månad och vid T1 och T2 eller vid behov.

Enhetsindikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal hushåll beroende av försörjningsstöd inom stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm	540 st	Tertial
Antal hushåll beroende av försörjningsstöd på Östermalm	135 st	Tertial
Antal vuxna i stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm som är beroende av försörjningsstöd	540 st	Tertial

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal individer i stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm som varit beroende av försörjningsstöd längre än 10 månader	170 st	Tertial
Antal barn i stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm som lever i familjer som är beroende av försörjningsstöd	115 st	Tertial

NÄMNDMÅL:
Bidragstiden för personer beroende av försörjningsstöd ska förkortas

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Insatser genom Jobbtorg samt VEGARIRE projektet - arbetsinriktad rehabilitering	2009-01-01	2009-12-31

ATAGANDE:
Bidragstiden ska förkortas.

Arbetsätt

Alla arbetslösa och arbetsföra ska hänvisas omgående till Jobbtorg. Genom individuella, aktiva lösningar på ett tidigt stadium minskar riskerna för att personer blir beroende av försörjningsstöd i längre perioder. Projektet VEGARIRE använder sig av utredningsmodellen DUR för kartläggning och uppföljning av klienters situation. Detta ska medföra att bidragstiden förkortas för personer som är arbetslösa och långtidssjukskrivna. Ungdomar hänvisas till Jobbtorg, där de får vägledning, stöd och praktiskt hjälp med att söka arbete. Enheten kommer att ta initiativ till ett förbättrat samarbete med Vuxenenheter på respektive stadsdelsnämnd för att samordna insatserna för gemensamma brukare. Vidareutveckla samarbetet runt de klienter som har insatser från flera enheter, bland annat genom nätverksarbete och gemensamma planeringsdagar.

Uppföljning

Alla insatser som enheten ansvarar för kommer att följas upp individuellt och utvärderas av ansvarig handläggare. Antalet hushåll, kostnader samt utnyttjade av kontaktarbetsplatser m.m. följs upp vid samtliga tertialrapporter. Arbetsplaner följs upp regelbundet och utvärderas av ansvarig handläggare och enhetschef samt vid internkontroll inom enheten.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Genomsnittstid som hushåll är beroende av försörjningsstöd		Tertial

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
I.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel av verksamheter som har ett systematiskt arbete för effektiva resor och transporter (alla nämnder)	100 %	100 %	År
Elförbrukning (alla nämnder)		tas fram 2009	År
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder)	100 %	100 %	År

**NÄMNDMÅL:
En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas i stadsdelen**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
En policy för energieffektiva resor och transporter ska utarbetas och börja tillämpas av förvaltningens verksamheter.	2009-01-01	2009-12-31
Alla enheter ska genomföra energibesparande åtgärder, samt sortera förpackningar och papper.	2009-01-01	2009-12-31

**ÅTAGANDE:
Avdelningens enheter ska vid inköp och förbrukning värna miljön.**

Arbetsätt

För att minska pappersförbrukningen ska kopiering alltid övervägas. Dubbelsidig kopiering när så är rimligt. Återvinning av papper sker vid varje medarbetares arbetsplats och vid kopiatorer. Elförbrukningen ska hållas låg genom att lågenergilampor används och att belysning släcks när så är möjligt. Vid resor i tjänsten ska det mest miljövänliga alternativet prövas i förhållande till tidsåtgång. Bilar i tjänsten tankas med miljövänligt bränsle. Ekologiska livsmedel ska prioriteras.

Uppföljning

Vid enhetsmöten ska verksamhetens miljöarbete alltid finnas med som en punkt på dagordningen, för utveckling och utvärdering. Särkontering ska göras av el, bränsle och ekologiska livsmedel.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

I.7 Stockholm ska upplevas som en ren, vacker och trygg stad

NÄMNDMÅL:

Antalet personer som utsätts för våld i nära relationer ska minska

ÅTAGANDE:

Kompetensutvecklingen gällande våld i nära relationer ska öka.

Arbetsätt

Genom utbildning, föreläsningar och genom informationsöverföring i samverkansgrupper. Samtliga enheter inom avdelningen representeras i stadsdelens resursgrupp för våld i nära relationer.

Uppföljning

Följs upp genom att föra dokumentation över det antal aktiviteter, d.v.s. utbildningsdagar, föreläsningar, möten m.m. kring ämnet under året.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal aktiviteter under året kring ämnet	2	Tertial

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Samarbetsgrupper, resursgruppen för våld i nära relationer	2007-11-21	2009-12-31
Universitetsutbildning för en medarbetare, resursgruppen för våld i nära relationer	2009-01-01	2009-12-31

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.3 Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska prägla hela omsorgen

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal ej verkställda beslut enligt SoL (individ- och familjeomsorg)	0	tas fram 2009	Tertial
Antal ej verkställda domar (individ- och familjeomsorg).	0 st	tas fram 2009	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
I samarbete med stadsdelsnämnderna implementera vägen-vidare-garanti	2009-01-01	2009-12-31

NÄMNDMÅL:
Personal inom socialtjänsten ska ha en för arbetsuppgifterna adekvat utbildning

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Individuell kompetensutvecklingsplan	2007-01-01	2009-12-31
Kompetensförsörjningsplan	2008-01-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:
All personal ska ha adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.
Arbetssätt

Vid nyanställning finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning. Vid medarbetarsamtal görs en kartläggning av medarbetarens samlade kompetens och behov av vidareutbildning, vilket utgör basen för medarbetarens individuella kompetensutvecklingsplan. Ansvarig chef gör en analys av enhetens samlade behov av kompetensutveckling, vilket utgör basen för enhetens samlade kompetensförsörjningsplan.

Uppföljning

Genom årliga medarbetarsamtal.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal medarbetare som under 2008 har KBT I - utbildning		Tertial
Antal medarbetare som har KBT II - utbildning		Tertial

NÄMNDMÅL:

Stadsdelsförvaltningens verksamheter ska vara tillgängliga och präglas av ett bra bemötande

ÅTAGANDE:

De personer som kommer i kontakt med socialtjänsten ska tycka att de bemöts på ett professionellt sätt.

Arbetsätt

Genom utbildning, handledning, ärendedragningar m.m. diskuteras och arbetas ständigt med bemötandet. Att ge avslag på en ansökan eller ingripa med tvångsåtgärder kan medföra konfliktsituationer. Det kan innebära svårigheter, både att framföra budskap för handläggaren och att ta emot budskapet för den enskilde. Hög kompetens och lyhördhet krävs hos handläggaren för att delge beslut, specifikt avslag. Vid ett avslagsbeslut riskerar ändå handläggarens bemötande att uppfattas som mindre professionellt.

Uppföljning

Klagomålshantering.

Alla enheter inom socialtjänsten genomför årligen en brukarenkät med bl a frågor om bemötande.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Klagomål på bemötande	15 st	Tertial

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Enkät till alla avslutade ärenden.	2009-01-01	2009-12-31

NÄMNDMÅL:

Kvaliteten ska säkras genom användning av strukturerade, för verksamheterna utformade, utredningsmodeller och metoder

ÅTAGANDE:

Antalet utredningar som görs inom Socialtjänsten med strukturerade och för verksamheterna anpassade metoder/modeller ska öka

Arbetssätt

Samtliga medarbetare inom Vuxenenheten ska utbildas i och använda sig av utredningsinstrumentet ASI (Addiction Severity Index). Metoden är strukturerad och evidensbaserad och används för bedömning av alkohol- och narkotikarelaterade problem. Detsamma gäller Familjeenhetens medarbetare avseende utredningsmodellen BBiC (Barns Behov i Centrum), också den är evidens baserad, liksom modellen DUR inom Socialpsykiatriska enheten. Även inom enheten för personer med funktionsnedsättning kommer medarbetarna att utbildas successivt i DUR.

Uppföljning

Följs upp genom att handläggaren registrerar i paraply-systemet vilken utredningsmodell som använts.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antalet utredningar som görs enligt strukturerad metod.		Tertial

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
I nya ärenden och vid omprövning av beslut, då det är relevant utifrån aktuell frågeställning, används metoderna/modellerna	2007-11-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:

Handläggarna utarbetar en arbetsplan tillsammans med den enskilde.

Arbetssätt

Handläggaren skriver en handlingsplan tillsammans med klienten snarast.

Uppföljning

Planen följs upp kontinuerligt.

Journalanteckningar förs i Paraplysystemet där det framgår att en arbetsplan gjorts och att den följs.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal ärenden där arbetsplan finns efter det andra mötet		Tertial

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Aktgranskning	2009-01-01	2009-12-31
Enhetens brukarenkät	2009-01-01	2009-12-31
Handlingsplaner för alla insatser enligt SoL.	2009-01-01	2009-12-31

NÄMNDMÅL:
Hemlöshet ska motverkas

ÅTAGANDE:
Antalet personer som blir vräkta från sina bostäder ska minska

Arbetsätt

Brev skickas ut till icke aktuella personer som riskerar att vräkas, med erbjudande om att ta kontakt med mottagningsfunktionen inom enheten för försörjningsstöd.

För de som redan är aktuella på någon enhet inom socialtjänsten, informeras aktuell handläggare. Inom Socialtjänsten på Östermalm finns två uppsökare, en inom Vuxenenheten och en inom Socialpsykiatriska enheten, vilka också har en upparbetad kontakt med hyresvärdarna och med kronofogdemyndigheten.

Uppföljning

Administrativ assistent följer upp hur många brev som skickas ut.
Uppsökarna för egen statistik.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal verkställda beslut om vräkning inom stadsdelen som finns registrerade hos kronofogdemyndigheten	12 st	Tertial

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Gemensamma insatser för att förhindra vräkningar.	2009-01-01	2009-12-31
Arbetsgrupp för att utarbeta gemensamma rutiner för att förhindra vräkningar inom Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm.	2009-01-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:
Antalet personer som är hemlösa ska minska i jämförelse med 2008.

Arbetsätt

Enheten ska arbeta aktivt tillsammans med uppsökarna för att hindra vräkningar genom att bli göra grundliga utredningar av hyresskulder i ett tidigt skede. Erbjuder samtal till personer som är i riskzonen. Alla som är hemlösa erbjuds Tak Över Huvudgaranti genom boende på inackorderingshem, härbärgen eller dylikt, för att på kort sikt ordna sitt natthärbärge. Genom verksamheten för hemlösa, Bryggan, och genom uppsökarna kan kontakt initieras med Socialtjänsten för att på sikt arbeta mot en ordnad livssituation och ett eget boende.

Uppföljning

Antalet personer som erbjuds Tak Över Huvudgaranti följs upp i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Biträdande chef följer en gång per år, tillsammans med uppsökarna, upp arbetet med personer som riskerar vräkning.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Insatser för att hemlösa ska få boende både i korttids - och långtidsperspektiv	2009-01-01	2009-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

NÄMNDMÅL:

Den totala sjukfrånvaron, omräknat till heltidsanställningar, ska minska 2009 jämfört med 2008.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Tidigt ingripande och aktiv kontakt vid nya sjukfall.	2009-01-01	2009-12-31
Friskvård på arbetstid med max en timme i veckan om arbetet så tillåter.	2009-01-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:

Arbeta aktivt med personal som är sjukskriven

Arbetsätt

Ansvarig chef tar kontakt med personal som är sjukskriven mer än 2 dagar eller som har upprepad kortvarig sjukfrånvaro vid mer än 6 tillfällen under ett år. Vid upprepad sjukfrånvaro görs en plan upp för hur den anställde ska kunna minska sin sjukfrånvaro. Vid behov tas kontakt med företagshälsovården och rehabiliteringsinsatser sätts in.

Uppföljning

Ansvarig chef ansvarar för att ovan nämnda planer görs.

ÅTAGANDE:

Verka för att medarbetarna upplever att de har en meningsfull arbetssituation.

Arbetsätt

Medarbetarna är delaktiga i enheternas arbete, med verksamhetsplanering och verksamhetsutveckling. Alla viktiga verksamhets- och arbetsmiljöfrågor diskuteras på enhetsmöten. Medarbetarnas eget engagemang för att skapa trevnad på arbetsplatsen tillsammans med chefens lyhördhet är en förutsättning.



För att sänka stressnivån utarbetas tydliga strukturer och rutiner.
Medarbetarna uppmuntras till friskvård genom subventionering av gymkort.

Uppföljning

Följs upp på enhetsmöten och vid medarbetarsamtal.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

NÄMNDMÅL:

Stadsdelens budget ska vara i balans

ÅTAGANDE:

Alla medarbetare ska vara medvetna om enhetens, avdelningens och förvaltningens budgetläge.

Arbetsätt

Enhetschefen ansvarar för att en månadsrapport görs. I de fall negativ avvikelse från budgetprognos uppstår ansvarar enhetschefen för att vidta åtgärder i syfte att uppnå budget i balans. Medarbetarna informeras regelbundet, tex i samband med enhetsmöten, om enhetens ekonomiska läge. Enhetschef och medarbetare ansvarar tillsammans för att rutiner och arbetsätt/metoder inte är kostnadsdrivande.

Uppföljning

Enhetens budgetläge följs upp regelbundet i samband med enhetsmöten, likväl som avdelnings- och förvaltningens, vilka också följs upp i samband med tertialrapportering och verksamhetsberättelse. Rutiner och arbetsätt/metoder följs upp och utvärderas regelbundet, tex vid enhetsmöten och planeringsdagar, så att de inte är kostnadsdrivande.

Resursanvändning

Enheten har minskat antalet ärenden avseende förvaltningarna Kungsholmen och Norrmalm. Detta har möjliggjorts genom ett aktivt motivera den enskilde att hitta vägar till egen försörjning. Ärendeantalet på Norrmalm har minskat i jämförelse med 2007, från 237 till 215 under oktober. Antalet ärenden har även minskat på Kungsholmen, från 202 till 195 under samma månad. För Östermalms del har det inneburit en liten ökning av antalet ärenden från, 133 till 142. För att även i fortsättningen kunna minska antalet ärenden kommer personalstyrkan att utvidgas med två socialsekreterare. De kommer att göra alla FUT- utredningarna (felaktiga utbetalningar) samt delta vid hembesök. VEGARIRE-projektet bibehålls för att hålla kostnaderna nere avseende de klienter som står långt bort från arbetsmarknaden.

Enheten kommer att använda sig av en konsultläkare för att få stöd i ärenden där personer är/har varit sjuka och för att tyda/tolka läkarintyg samt få stöd i samarbetet med försäkringskassan för att få igenom sjukersättningar.



Enheten kommer att satsa på kompetensutveckling av socialsekreterarna. Alla ska ha gått KBT-1. Det är några nya handläggare som inte har gått utbildningen, vilka kommer att gå under vårterminen.

Budget 2009

	Kostnader	Intäkter	Netto	Netto 2008	förändr.
Socialbidrag	11,7	0,7	11,0	10,5	0,5
Handläggningskostnader (samfinansieras med Kungsholmen och Norrmalm)	20,4	15,1	5,3	4,3	1,0
Paraplykostnader (redovisas separat endast Östermalm)	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1
Specialistgruppen (köp fr Norrmalm)	1,2	0,0	1,2	1,2	0,0
Arbetsmarknadsåtgärder (köp fr Kungsholmen)	1,7	0,0	1,7	1,5	0,2
Flyktingmottagande	0,1	0,0	0,1	0,2	-0,1
Budget totalt	35,2	15,8	19,4	17,7	1,7

KVALITETSGARANTIER

Försörjningsstödsenheten

Enhetens uppdrag är att utreda, bedöma och besluta om försörjningsstöd enligt socialtjänstlagen. Om du inte själv kan tillgodose dina behov, eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt, kan du ansöka om bistånd från Socialtjänsten. Det övergripande målet för verksamheten är att de som får försörjningsstöd ska bli självförsörjande. Därför är våra insatser utformade för att stärka dina förutsättningar att bli oberoende av försörjningsstöd och leva ett självständigt liv. På enheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, administrativa assistenter, socialsekreterare och bidragshandläggare.

Till enheten hör även receptionen på Karlavägen 104. Receptionens uppdrag är att ta emot, hänvisa, informera och ge service till andra som besöker stadsdelsförvaltningen.

ÅTAGANDEN

- Alla som har kontakt med enheten ska bemötas professionellt, med hänsyn och respekt för den enskildes integritet.
- De insatser som ges ska sträva mot självförsörjning.
- Handläggning och utformande av insatser ska präglas av så stor delaktighet som möjligt för den enskilde.
- Vår personal är utbildad och har den kompetens som behövs för att utföra arbetet. • Det ska vara lätt att komma i kontakt med enheten.

SÅ HÄR GÖR VI FÖR ATT LEVA UPP TILL VÅRA ÅTAGANDEN

God service och god kvalitet är ledorden i allt arbete som bedrivs på enheten. Med god service menar vi att ditt ärende behandlas så att din rättsäkerhet skyddas. Du får råd och stöd i ditt ärende och din kontakt med oss präglas av god tillgänglighet och gott bemötande. Ett gott bemötande innebär att du i kontakten med oss möts med respekt för din person och din integritet och att du informeras om orsaken till att känsliga uppgifter måste hämtas in.

Vår handläggning sker enligt våra punktlighetsmål. För att kunna erbjuda god tillgänglighet har vi tidsbokning via telefon för nybesök; mån- tors 10.00-11.00 samt tis- tors 13.00-14.00

Vårt mål är att erbjuda tid för nybesök inom 14 dagar. Din ansökan behandlas, beslut fattas och expedieras inom 14 dagar från att du lämnat begärda uppgifter till din handläggare. Du får information för att förstå de skäl som ligger till grund för våra beslut. Om beslutet innebär avslag på din ansökan får du skriftlig information om hur du gör för att överklaga beslutet. Vi har alltid en handläggare tillgänglig under kontorstid, för att ge information och svara på frågor.

För att du som blir aktuell hos oss ska vara så delaktig som möjligt i det arbete som görs, skriver din handläggare och du tillsammans en arbetsplan, som bl.a.



innehåller en plan för hur du ska bli självförsörjande.

Den personal du möter hos oss är utbildad och har den kompetens som behövs för att utföra arbetet.

FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG/SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att dessa ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner.

OM VI INTE UPPFYLLT VÅRA ÅTAGANDEN

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta din handläggare eller biträdande enhetschef Irene Lundberg tfn 508 10 327. Du kan också kontakta vår växel som lämnar meddelande till den du sökt eller lämna meddelande till röstbrevlådan hos den du söker. Om du anser att vi begått något fel så försöker vi rätta till det.

Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål av din handläggare, eller av personalen i receptionen. Observera att du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att vi genom denna information kunnat ge en bild av vår verksamhet. På vår hemsida kan du få mer detaljerad information om exempelvis våra normer och riktlinjer, www.stockholm.se/oostermalm. Du är också välkommen att kontakta vår enhetschef eller biträdande enhetschef.

Stockholm 2008-12-05

Alex Saednia
enhetschef

Irene Lundberg
biträdande enhetschef

Enheten för försörjningsstöd Östermalms stadsdelsförvaltning

Postadress

Box 24 156,

104 51 Stockholm

Besöksadress

Karlavägen 104,

Telefon: 08-508 10 329 Telefon: 08- 508 10 327

fax: 08-508 10 310

E-post: alexander.saednia@oostermalm.stockholm.se

irene.lundberg@oostermalm.stockholm.se



Denna garanti godkändes vid sammanträde i Östermalms stadsdelsnämnd
2008-12-18.