



Handläggare: Gunilla Ekstrand
Telefon: 08-508 14818

Till
Enskede-Årsta- Vantörs stadsdelsnämnd

Redovisning av telefonservicen till medborgare som söker försörjningsstöd – svar på uppdrag

Förvaltningens förslag till beslut

1. Redovisningen läggs till handlingarna

Lena Holmdahl
T.f. stadsdelsdirektör

Vlasta Marcikic
Avdelningschef

Bakgrund

Nämnden har i samband med behandlingen av tertialrapport 2 begärt att få en redovisning av hur ”servicen över telefon till medborgare som söker försörjningsstöd förbättras”.

Förvaltningens svar

Stockholms stad har en gemensam telefonpolicy där huvudbudskapet är ” Det ska vara lätt att komma i kontakt med staden och få sitt ärende utfört eller få stöd att utföra ärendet på egen hand”.

Mottagningsenheten för försörjningsstöd har telefontid för inbokning av nybesök alla dagar utom onsdagar mellan kl. 09.00-10.30. På övriga tider har alltid en socialsekreterare beredskap för att hantera akuta ärenden.

Enheten har förstärkt bemanningen i tidsbokningen för nybesök för att förbättra tillgängligheten. Vidare har telefonpolicyn gått igenom på arbetsplatsträffar på såväl Mottagningsenheten som Försörjningsstödsenheten där arbetsledningen poängterat vikten av att denna följs.

Förvaltningen ser även över telefonisystemet och möjligheten att hitta en annan teknisk lösning. Mottagningsenheten har idag en svarsgrupp vilket innebär att handläggarna i tidsbokningen är inloggade på ett gemensamt telefonnummer. Den handläggare som är ledig tar emot inkommande samtal.

Den förstärkta bemanningen har gett effekt och de allra flesta kommer idag fram på vår tidsbokning. Mottagningsenheten har vidare infört en rutin där handläggarens direktnummer skrivs in på kallelsen för nybesök. Detta för att underlätta för sökanden att komma i kontakt med sin handläggare.