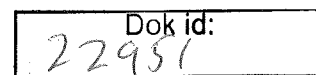
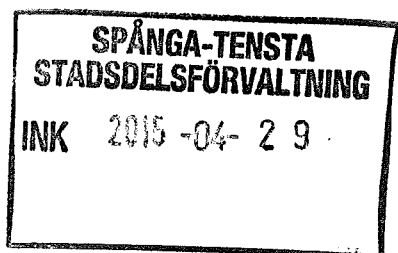


Avdelning öst
Samira Aqil
samira.aqil@ivo.se

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd
Box 4066
163 04 SPÅNGA



Ärendet

Klagomål om bristande handläggning och tillgänglighet vid enheten för ekonomiskt bistånd vid Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning i Stockholm.

Beslut

Inspektionen för vård och omsorg avslutar ärendet.

Information om överklagande

Detta beslut går inte att överklaga.

Skälen för beslutet

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) kan utifrån inkomna handlingar konstatera att nämnden arbetar med frågor gällande bemötande och tillgänglighet på enheten för ekonomiskt bistånd. IVO vill framhålla vikten av att frågor om bemötande kontinuerligt måste diskuteras och hållas levande i en personalgrupp och att människors upplevelse av att bli bra bemötta är en viktig del av socialtjänstens kvalitetsarbete. Kvaliteten i verksamheten ska ständigt utvecklas och säkras.

Av nämndens yttrande framgår det att åtgärder vidtagits efter inkommet klagomål. Bl.a. finns en socialsekreterare i receptionen som kan vägleda och svara på frågor. Möjlighet finns också att använda telefontolk och att lämna ansökan i receptionen. En dag i veckan finns en socialsekreterare från enheten tillgänglig på Medborgarkontoret i Tensta centrum för att ge stöd och vägledning. Under mars kommer tidsbokningen, dit nya sökande hänvisas, att utökas till både för- och eftermiddagar för att öka tillgängligheten.

Enheten har tagit fram en kvalitetsgaranti för medborgare som kan läsa svenska. Garantin beskriver enhetens åtagande för att säkerställa att de sökande får den information som behövs. Nämnden har beskrivit ett utvecklingsområde: att utveckla kvalitetsgarantin för språksvaga sökande. Nämnden arbetar dagligen med bemötandefrågor och arbetar

bl.a. utifrån Rondellen och stadens bemötandeguide. Rondellen är ett underlag i värdegrundsarbetet gällande bl.a. bemötande.

För att undvika nödsituationer prioriteras sökande helt utan inkomster. I samband med utredning av ekonomiskt bistånd där beslut om avslag fattats görs en bedömning utifrån barnperspektivet. De sökande informeras om möjligheten att överklaga och erbjuds hjälp att överklaga.

Tillämplig bestämmelse

11 kap 8 socialtjänstlag (2001:453)

4, 5 och 21 §§ förvaltningslag (1986:223)

Bakgrund och beskrivning av ärendet

Ett klagomål har kommit till IVO från en enskild person gällande handläggning och tillgänglighet vid stadsdelsförvaltningen Spånga-Tensta, enheten för ekonomiskt bistånd. Den klagande framförde bl.a. att det inte gick att personligen lämna ansökan om bistånd utan att ringa först, att ansökan om bistånd avslås utan kommunikering, barns bästa beaktas inte vid handläggning av ekonomiskt bistånd, det fanns brister i att ge information till de sökande.

Underlag

IVO överlämnade klagomålet till nämnden att hantera inom sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. IVO begärde att nämnden skulle återredovisa vilka åtgärder som vidtagits med anledning av klagomålen. Eftersom IVO hade svårt att utläsa att nämnden utrett klagomålen och vilka ev. åtgärder som vidtagits begärde IVO ett yttrande samt svar på hur tillgängligheten ser ut, hur säkerställs att bemötandet av klienter är gott, om beslut kommuniceras samt hur barns bästa beaktas i handläggningen.

Nämndens yttrande och inkomna handlingar

IVO har tagit del av nämndens yttrande tillsammans med kopia av bemötandeguiden, rondellen och stadens enkätundersökning gällande ekonomiskt bistånd.

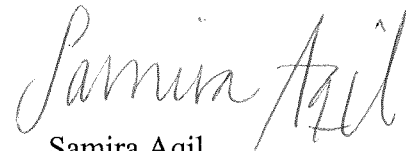
Den enskilde har efter det ursprungliga klagomålet kommit in med kompletterande skrivelser. Det som framkommit föranleder ingen ändring i IVO:s bedömning.

Beslut i detta ärende har fattats av enhetschefen Agneta Krantz. Inspektören Samira Aqil har varit föredragande.

För Inspektionen för vård och omsorg



Agneta Krantz



Samira Aqil

Kopia till: Den klagande