

## Kvalitetsdeklaration för ekonomiskt bistånd

Du kan vända dig till Vuxenenheten för rådgivning eller ansökan om stöd och hjälp till dig och din familj. Enligt socialtjänstlagen har kommunen det yttersta ansvaret för att en kommuninvånare som behöver hjälp och stöd också får det. Ekonomiskt bistånd kan efter individuell prövning beviljas den som inte kan tillgodose behoven på annat sätt.

### Det här kan du förvänta dig av Vuxenenheten vid socialtjänsten

- Du erbjuds en besökstid inom 10 arbetsdagar.
- Du möter kunniga handläggare och får råd och stöd kring din ekonomi.
- Du får information om dina rättigheter och skyldigheter samt villkoren för ekonomiskt bistånd.
- Du är delaktig och hålls informerad om ditt ärendes gång; exempelvis om vilka övriga kontakter handläggare behöver ta för att kunna fatta beslut i ditt ärende.
- När behov finns samverkar Vuxenenheten med andra aktörer och myndigheter för att på bästa sätt stödja dig till egen försörjning.
- Du har rätt att träffa och prata med den tjänsteman som fattat det slutgiltiga beslutet i ditt ärende.
- Du får tydlig information om beslut och beslutsskäl och vid behov får du hjälp med att överklaga ett beslut om avslag.
- Beslut fattas inom 7 dagar efter att din ansökan är komplett. Har du beviljats en utbetalning tillkommer tid för överföring av pengarna till ditt konto.

## Hör av dig om du har frågor eller synpunkter

Oavsett om du är nöjd eller missnöjd är det viktigt att du berättar det för oss. Vi ser synpunkter och klagomål som ett led i vårt förbättringsarbete och vår kvalitetssäkring.

### Du kan framföra synpunkter till kommunen på följande sätt:

- Direkt till personalen på Vuxenenheten, via telefon, brev eller via e-post
- Webbformulär på [www.knivsta.se](http://www.knivsta.se)
- E-post till [knivsta@knivsta.se](mailto:knivsta@knivsta.se)
- Brev till Knivsta kommun, 741 75 Knivsta

Observera att din synpunkt blir offentlig handling, känsliga uppgifter sekretessbeläggs.

### Kontakta Vuxenenheten

Vuxenenheten når du under telefontiden via kommunens Kontaktcenter på telefon 018-34 70 00. Vuxenenheten har telefontid alla vardagar mellan kl. 9-10, bortsett från tisdagar då telefontiden är kl. 13-14.