

# Kvalitetsgaranti för ekonomiskt bistånd

## Värdegrund

Kommunens tjänster ska ge medborgarna möjlighet till delaktighet och inflytande. Kommunen ska arbeta inkluderande och skapa förutsättningar för alla grupper att delta i samhällsutvecklingen.

*I 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen stadgas att den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.*

Enheten för ekonomiskt bistånd utgår från denna portalparagraf i socialtjänstlagen och verksamheten och besluten som fattas utformas i denna anda.

Målsättningen är att den enskilde så snart som möjligt kan leva ett så självständigt liv som möjligt, då menas inte enbart den enskildes ekonomi utan även dennes liv i övrigt.

## Ekonomiskt bistånd

Du som vistas i kommunen och som inte själv kan försörja dig kan ha rätt till ekonomiskt bistånd. I första hand har du ett eget ansvar för din situation. Detta innebär att du ska ha gjort allt du kan för att klara din och din familjs försörjning samt att du gör allt du kan för att på så kort tid som möjligt bli självförsörjande. Rätten till bistånd regleras genom socialtjänstlagen. Du kommer att göra en planering med din socialsekreterare där det också framgår vad du förväntas göra för att ha rätt till bistånd. Nivån på försörjningsstödet utgår från dina kostnader som bedöms vara skäliga samt den riksnorm som ligger till grund för beräkningen av kostnader för uppehälle.

## Väsby Direkt

Din första kontakt sker med kundvägledare på Väsby Direkt som informerar om och svarar på frågor om ekonomiskt bistånd. Om du har behov av kontakt med en socialsekreterare informeras du av kundvägledaren om vilka handlingar du förväntas lämna in samt bokar dig på ett nybesök hos en socialsekreterare. Kundvägledare vid Väsby Direkt kan även svara på frågor avseende handlägg-

ningen av ditt ärende.

## Tillgänglighet

Vid din första kontakt med Upplands Väsby kommun erbjuder vi dig en besökstid inom två veckor. Om du har frågor per telefon så svarar vi inom tre arbetsdagar. När du lämnat in en komplett ansökan får du ett beslut inom sju arbetsdagar förutsatt att utredningen inte kräver kontakt med andra aktörer, t ex förtroendetandläkare.

## Beslut

Besluten fattas och utformas utifrån att de skall leda till att du blir självförsörjande. Du förväntas göra allt du kan för att bli självförsörjande så snart som möjligt. De kostnader som kan beviljas är de kostnader som du har för att uppnå en skälig levnadsnivå och i denna bedömning utgår det från vad låginkomsttagare på orten skulle ha råd med.

## Akut hjälp

Under kontorstid är det alltid minst en socialsekreterare som har jour och då har möjlighet att hantera akuta frågor, nödansökningar, där beslut behöver fattas samma dag. Med nödansökningar avses ansökningar om matpengar, tillfälligt boende och medicin när du inte själv kunnat planera eller förutse den aktuella situationen.

Utanför kontorstid kan du kontakta socialjouren med frågor som inte kan vänta tills nästkommande arbetsdag. De hanterar akuta frågor i avvaktan på att ordinarie personal åter är i tjänst.

## Rättssäkerhet

Enheten journalför ditt ärende och du har alltid rätt att ta del av journaler och utredningar. Du får ta del av besluten med motivering. Du får alltid information om hur du överklagar det beslut som har fattats genom den besvärshänvisning som följer med det skriftliga beslutet. Du har även rätt att få hjälp att motivera och skriva din överklagan.

## KVALITETGARANTI

### SOCIAL- OCH OMSORGSKONTORET

Det råder sekretess avseende handläggningen av ditt ärende vilket innebär att information som framkommer vid handläggningen inte förs vidare till någon annan eller andra myndigheter utan att du godkänner detta eller att undantag finns enligt Offentlighets- och sekretesslagen.

Om du inte är nöjd med det beslut som fattats kan detta överklagas. Inkommen överklagan handläggs skyndsamt vilket innebär att den handläggs inom fem arbetsdagar och om beslutet inte ändras överlämnas till förvaltningsrätten för prövning.

#### Kontinuitet

Du har minst varannan månad möjlighet till ett personligt besök för att få träffa en socialsekreterare när du känner behov av detta. Du har vid detta tillfälle möjlighet att få svar på frågor samt planera för hur du skall bli självförsörjande.

#### Samverkan

För att kunna handlägga din ansökan kan det finnas behov av att samverka med andra enheter inom social- tjänsten eller med andra aktörer i samhället. För att kunna göra detta krävs i regel ett samtycke från dig. Syftet med samverkan är att få en helhetsbild och upprätta en adekvat planering för att du skall bli självförsörjande.

### HJÄLP OSS BLI BÄTTRE, SÄG VAD DU TYCKER

Det kan du göra på flera sätt:

**Mail:** [vasbydirekt@upplandsvasby.se](mailto:vasbydirekt@upplandsvasby.se)

**Webb:** [www.upplandsvasby.se](http://www.upplandsvasby.se)

**Telefon:** 08-590 970 00



Stockholm  
The Capital of  
Scandinavia



Upplands Väsby  
kommun