



## Lever vi upp till servicedeklarationen?

Vi lovar Dig att göra allt för att hålla våra kvalitetsnivåer och rätta till eventuella fel. Om du inte tycker att vi lyckas vill vi få reda på det. Du är välkommen att lämna dina synpunkter på vår hemsida: <http://www.trollhattan.se/synpunkter>

## Servicedeklaration för Verksamhetsområde Socialt stöd och försörjning

## Allmänt

Försörjningsstöd är ett behovsprövat ekonomiskt bistånd som kan beviljas efter ansökan och utredning. Rätten till bistånd inträffar då dina behov inte kan tillgodoses på annat sätt och alla alternativa försörjningsformer är uttömda. Du har ett eget ansvar att själv göra vad du kan för att försörja dig själv och de du har försörjningsplikt för.

Våra öppettider hittar du genom att gå in på vår hemsida:  
[www.trollhattan.se](http://www.trollhattan.se)

## Detta kan du förvänta dig av oss

Du kan förvänta dig ett trevligt, respektfullt, engagerat och professionellt bemötande från oss. Du kan också förvänta dig en rättssäker hantering av din ansökan.

Du kan nå oss under våra telefontider.

Efter kontakt med oss bereds du en tid för personligt besök inom två till tre veckor.

Efter att vi fått in din kompletta ansökan, får du beslut till dig senast inom tio arbetsdagar.

Du får ditt försörjningsstöd utbetalat till dig tre bankdagar efter att beslut tagits, om inte annat överenskommits.

I samband med att du söker ekonomiskt bistånd kommer du, vid behov, anvisas någon form utav insats för att förbättra dina förutsättningar för självförsörjning.

Du som sökande hos oss kommer i första hand att stödjas i din strävan att själv finna lösningar och att med egen kraft förändra din nuvarande situation.

Du och ditt ärende hanteras i enlighet med Offentlighets- och sekretesslagen där du har rätt till insyn i ditt ärende.

## Detta förväntar vi oss av dig

När du ansöker, skickar du med de underlag som behövs för att utreda din ansökan.

De uppgifter du lämnar till oss är korrekta och att du anmäler eventuella förändringar.

Du kommer på inbokade tider eller i god tid anmäler eventuellt hinder.

I första hand vänder du dig till den som handlagt ditt ärende, då du är missnöjd med detta, för att få hjälp med en eventuell överklagan.