

Kvalitetsdeklaration för biståndshandläggning LSS

Handläggning av stöd och service till personer med funktionsvariationer, LSS

Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS), är en rättighetslag för dig med omfattande och varaktigt funktionshinder. För att få ta del av de insatser som anges i lagen måste du tillhöra den så kallade personkretsen. För att kunna utreda ditt behov och rätten till insatser enligt LSS behöver vi få veta hur din livssituation ser ut gällande din hälsa, din sociala situation och vad du behöver hjälp med. Insatser enligt LSS kan efter individuell prövning beviljas om behovet faktiskt inte tillgodoses på annat sätt. Beslutet fattas utifrån lagstiftningen och kommunala riktlinjer.

- När du söker kontakt med biståndshandläggare får du återkoppling via e-mail, brev eller via telefon inom tre vardagar.
- Vi ger dig information om villkoren för LSS och om hur du gör en ansökan.
- Du blir professionellt och kunnigt bemött och får ta del av utredningens innehåll innan beslut fattas.
- Biståndshandläggare bär vid hembesök ID-bricka så att du kan känna dig trygg och säker.
- Du är delaktig och hålls informerad om ditt ärendes gång samt vilka övriga kontakter biståndshandläggaren behöver ta för att kunna fatta beslut i ditt ärende.
- Biståndshandläggare har kompetens och utbildning för att kunna utreda ditt behov av stöd och service.
- När du lämnat en komplett ansökan om insatser enligt LSS får du ett skriftligt beslut inom tre månader.
- Vi ger dig tydlig information om beslutet och beslutsskäl. Om du har fått ett avslag innebär det att du inte får de insatser som du har ansökt om. Vid avslag har du rätt att överklaga ditt beslut. Vid behov får du information om hur du kan överklaga avslagsbeslutet.
- Du som beviljas en insats får tydlig information om vad som händer efter beslutet. Din beviljade insats ska påbörjas inom tre månader.

Kontakta Biståndsenheten

Biståndshandläggare når du via kommunens Kontaktcenter på telefon 018-34 70 00. På Kontaktcenter hjälper de dig så du kommer i kontakt med din biståndshandläggare.

Hör av dig om du har frågor eller synpunkter

Oavsett om du är nöjd eller missnöjd är det viktigt för oss att få ta del av dina synpunkter.

Du kan framföra synpunkter till kommunen på följande sätt:

- Direkt till personal på Biståndsenheten, via telefon, brev eller via e-post.
- Webbformulär på www.knivsta.se
- E-post till knivsta@knivsta.se,
- Brev till Knivsta kommun, 741 75 Knivsta