

Kvalitetsgaranti - Medborgarkontor

Medborgarkontoret är en av stadsdelsförvaltningens informationsresurser för invånarna i Rinkeby, Akalla, Husby och Kista.

Medborgarkontoret ger information, vägledning och råd till medborgarna i samhällsfrågor och EU-frågor. Medborgarkontoret erbjuder sina besökare en bred service som till exempel färdtjänstutredning, budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning.

ÅTAGANDE

- Du som konsument har möjlighet att besöka konsumentrådgivaren, ringa eller e-posta dina frågeställningar inom konsumenträttens samtliga frågeställningar.

Konsumentvägledningen ska ha både en förebyggande och tvistelösande funktion. Samtidigt ger vi dig genom kvalificerad rådgivning praktiska verktyg så att du på egen hand kan tillvarata dina rättigheter.

- Budget- och skuldrådgivare ger rådgivning i hushållsekonomiska frågor och ansöker vid behov om skuldsanering.
- Vi åtar oss att ge stadsdelens medborgare vägledning och bred, tydlig och neutral information gällande kommunala-, EU-, myndighets- och övriga samhällsfrågor. Kundernas frågor ska stå i centrum och svar/hänvisning ska kunna lämnas även på frågor som ligger utanför nämndens verksamhetsområde. Vi arbetar förebyggande och ger hjälp till självhjälp.
- Vi åtar oss att du som väntar på anhöriga eller de redan anlända anhöriga ska få snabb hjälp med praktiska frågor och information om det svenska samhället.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Gabriele Nicklisch tfn 08-508 01 353,

gabriele.nicklisch@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida:

<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du->

[kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal-/](#) eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på Medborgarkontoret.

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschefen Gabriele Nicklisch på telefon 08-508 01 353.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-01-31

Gabriele Nicklisch

Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 2015-03-26.