

Konsumentvägledning

Kvalitetsgarantier för konsumentvägledningen

Konsumentverksamheten omfattar både enskild rådgivning och förebyggande insatser. Konsumentverksamheten vänder sig till medborgare som bor i stadsdelen. Enskilda konsumenter kan via telefon, e-post eller besök få råd och information om gällande konsumenträtt, förfarande vid reklamationer och information om olika produkter och tjänster inför ett köp.

Den prioriterade målgruppen för de förebyggande insatserna är ungdomar.

ÅTAGANDE

ENSKILD RÅDGIVNING

Konsumentvägledningen ska ha god tillgänglighet så att enskilda konsumenter via telefon, e-post eller besök på ett enkelt sätt kan få sina frågor besvarade och därmed snabbt komma vidare med sitt ärende.

FÖREBYGGANDE VERKSAMHET

Stadsdelens samtliga skolklasser i skolår 8 och 9 med hem- och konsumentkunskap på schemat ska erbjudas information om grundläggande konsumentkunskap.

RÄTTELSE OCH KOMPENSATION

Vår ambition är att vara lättillgängliga för aktuell och korrekt information och vägledning inom konsumentområdet. Vi ber att du tar kontakt direkt med oss om vi har brustit i våra åtaganden eller om du inte är nöjd med vår service.

KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER

Dina synpunkter och klagomål är värdefulla för att vi ska kunna förbättra och utveckla stadsdelsförvaltningens konsumentverksamhet. Du är välkommen med dina synpunkter till konsumentsekreteraren Riitta Sköld, telefon 08 508 09 307 eller till avdelningschefen Margareta Forsslund, telefon 08 508 09 023. Du kan också använda en särskild folder som finns att hämta i stadsdelsförvaltningens reception på Tulegatan 13. Du har även möjlighet att framföra dina synpunkter via e-post, adressen är synpunkter@norrholm.stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Du är alltid välkommen att höra av dig till konsumentsekreteraren Riitta Sköld, telefon 08 508 09 307 eller till avdelningschefen Margareta Forsslund, telefon 08 508 09 023.

STOCKHOLM 2007-01-01

Margareta Forsslund
Avdelningschef

Planeringsavdelningen

103 62 STOCKHOLM
TELEFON: 08 508 09 000
TELEFAX: 08 508 09 019
E-POST: margareta.forsslund@norrholm.stockholm.se

Norrholms stadsdelsnämnd

Box 3128 103 62 STOCKHOLM
TELEFON: 08-508 09 000

Denna garanti godkändes av Norrholms stadsdelsnämnd 2007-