

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

- Konsumentjuristen håller seminarier om konsumenträtten för alla grundskolor, fritidsgårdar och gymnasieskolor i stadsdelen.

Konsumenter inom stadsdelen besöker konsumentrådgivaren, ringer eller e-postar sina frågeställningar. Information ges också genom att konsumentjuristen besöker skolor och fritidsgårdar för seminarium om konsumenträtten.

- Medborgarkontoret ska erbjuda en god och allsidig samhällsinformation

Ge information, råd och vägledning i allmänna och grundläggande samhällsfrågor, EU-frågor och demokratifrågor. Kundernas frågor ska stå i centrum och svar/hänvisning ska kunna lämnas även på frågor som ligger utanför nämndens verksamhetsområde.

- Vi åtar oss att de boende med somalisk bakgrund som väntar på anhöriga eller de redan anlända anhöriga ska få snabb hjälp med praktiska frågor och information om det svenska samhället på somaliska eller svenska.

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 kvartalsvis 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.

Kista 2014-03-20

Gabriele Nicklisch
enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 20 mars 2014.