



K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1.-54/2011
Giltig fr.o.m. 2011-01-01
Giltig t.o.m. 2011-12-31

Specialistgruppen

I □ □ □ □ □ □

Till specialistgruppen hör boutredning som drivs även för Kungsholmens och Östermalms stadsdelsnämnder samt budget- och skuldrådgivning som drivs även för Södermalm, Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder. □

ÅTAGANDE

- Inom budget- och skuldrådgivningen åtar vi oss att ha god tillgänglighet via telefon, e-post eller besök så att den som efterfrågar rådgivning eller annat stöd får snabb och professionell hjälp.

Vi läser vår e-post flera gånger om dagen och svarar så snart vi kan. Vi har hög tillgänglighet i telefon. När vi inte kan svara lyssnar vi av telefonsvararen regelbundet och ringer tillbaka så snart vi kan. Rådgivningen innefattar dels hushållsekonomisk rådgivning, dels försök att tillsammans med den sökande finna långsiktiga lösningar på dennes skuldproblem. Lösningar kan antingen vara frivilliga uppgörelser med fordringsägare eller hjälp med förberedelser för en skuldsanering enl lag.

- Inom boutredningen åtar vi oss att ha ett professionellt förhållningssätt och ge anhöriga god service genom att ha god tillgänglighet via telefon, e-post eller besök.

Vi ger tillräcklig och saklig information på ett sådant sätt att de anhöriga kan ta emot information. Vi ger överblick och struktur i handlingsprocessen, är pedagogiska och har ett förhållningssätt som inbjuder till samarbete samt erbjuder stöd som stärker anhörigas egen förmåga att själva ta hand om det de skall göra.



RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

En gemensam klagomålsrutin finns utarbetad för Norrmalms stadsdelsförvaltning. Det finns en informationsfolder i vilken du finner en blankett att använda för klagomål/synpunkter. Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Susanna Halldin, telefon 08-508 09 353

VILL DU VETA MER?

Önskar du kontakta beställarenheten socialpsykiatri inkl specialistgruppen:

- Enhetschef Susanna Halldin, telefon 08-508 09 353

Socialekreterare, boutredare och budget- och skuldrådgivare når du via Norrmalms växel, telefon 508 09 000.

Stockholm

2011-01-12

Susanna Halldin
enhetschef

Norrmalms
stadsdelsnämnd

Adress: Tulegatan 13

Telefon: 08-508 09 000

Telefax:

E-post:

Beställarenheten socialpsykiatri inkl
specialistgr

Adress: Box 3128

Telefon: 08-508 09 353

Telefax: 08-508 09 048

E-post: susanna.halldin@stockholm.se