

Service-deklaration  
för  
**Konsument Uddevalla**

Konsumentrådgivning  
Budget- och skuldrådgivning



Antagen av kommunstyrelsen 2004-12-22

# Vår service - Din rättighet

Uddevalla Kommun har en vision:

**”Uddevallas invånare skall ges förutsättningar för en god livskvalitet”**

**Konsumentrådgivning** är en service som inte är obligatorisk i alla kommuner men som erbjuds invånarna i Uddevalla. Alla kommuner har skyldighet att ge sina innevånare **budget- och skuldrådgivning** och hjälp med att ansöka om skuldsanering. I Uddevalla är dessa tjänster samlade hos **Konsument Uddevalla**.

För att Du som kommuninvånare skall veta vilken grad av service du kan förvänta dig av **Konsument Uddevalla** har kommunstyrelsen fastslagit en **servicedeklaration**.

## **Servicedeklaration**

Konsument Uddevallas verksamhet utgår från dels den lagstiftning som gäller inom konsumentområdet och dels skuldsaneringslagen.

Syftet med Konsument Uddevallas verksamhet är att stödja hushållen i kommunen i form av råd vid köp av varor och tjänster, stöd vid reklamationer och tvister samt rådgivning och stöd avseende hushållsekonomi och skuldsättning.

Hos **Konsument Uddevalla**

-Träffar du kunnig personal som har en bred kompetens och som

bemöter dig med respekt för just din fråga.

-All rådgivning, informationsmaterial och tester är **gratis**

-Ambitionen är att besvara din fråga snabbt och korrekt. Inom ett dygn, vardagar, hör du av oss med ett besked eller så ber vi att få återkomma när vi själva konsulterat experthjälp

### **Konsument Uddevalla är lätt att nå.**

-Du träffar dina rådgivare personligen, på telefon, per brev eller via e-post.

-Vår verksamhet finns bland annan verksamhet i Rådhuset vid Kungstorget, naturligtvis i handikappanpassade lokaler.

-Du som har bekymmer med din ekonomi erbjuds tid för besök inom tre veckor.

-Vi arbetar under sekretess och med diskretion.

-Mer information om Konsument Uddevalla hittar du på kommunens hemsida.

-Vi har **direkttelefonnummer** och **e-postlåda**.

**Konsument Uddevalla** arbetar också långsiktigt för att öka uddevallabornas kunskaper inom konsumentområdet och erbjuder information till grupper, organisationer och lärare.

### **Konsument Uddevalla arbetar utåtriktat**

-Under året deltar vi i ett antal temadagar inom konsumentområdet.

-Prismätningar och marknadsbevakning sker regelbundet för att ge konsumenterna valmöjligheter och kontrollera efterlevnaden av gällande lagstiftning.

Vi ber om din förståelse för att **vår servicegrad är lägre sommartid**.

# Vi vill veta vad du tycker.....

Har du synpunkter på Konsument Uddevalla?

Berätta det för oss!

Vi vill ta del av dina tankar, idéer och synpunkter.

Det ger oss en chans att förbättra verksamheten.

Kommunens förtryckta blankett ”Säg vad du tycker”

finns tillgänglig i kommunens verksamheter.

Du hittar den också på kommunens hemsida

[www.uddevalla.se](http://www.uddevalla.se)

Vill du tala med oss kan du ringa

0522 696021

eller e-posta till

[konsument@uddevalla.se](mailto:konsument@uddevalla.se)

Besök oss gärna i Rådhuset, Kungsgatan 25-29

Postadress:

Konsument Uddevalla

451 81 Uddevalla



UDDEVALLA KOMMUN