

## Kvalitetsdeklaration Budgetrådgivning, Energi- och klimatrådgivning, Konsumentrådgivning

### Vår ambition...

... är att du ska kunna göra långsiktiga och hållbara val. Du ska också få korrekta upplysningar om dina rättigheter och skyldigheter som konsument. Vi ger även råd i ekonomiska frågor om budgetrådgivning och skuldsanering samt energi- och klimatrådgivning.

### Vi lovar...

... att du som söker rådgivning ska få ett rådgivande samtal inom 15 arbetsdagar från det att du kontaktat oss.

### Vi förväntar oss av dig att...

... du i konsumentrådgivningsärenden lämnar komplett information om vad som har hänt i ditt ärende.

... du i budgetrådgivningsärenden lämnar kompletta uppgifter angående inkomster, utgifter och skulder för hela hushållet.

... att du i skuldsaneringsärenden även ger oss en redogörelse för den uppkomna situationen.

### Vi vill bli bättre

Vår verksamhet är kvalitets- och miljöcertifierad enligt ISO 9001 och ISO 14001. Om vi inte lever upp till vad vi lovar vill vi gärna veta det! Dina synpunkter ger oss värdefull information och möjlighet att förbättra vår verksamhet. Du kan lämna dina synpunkter direkt till miljö- och hälsoskyddschefen, Miljö- och hälsoskydd, 901 84 Umeå, tel. 090-16 16 84 eller e-post till [mhn@umea.se](mailto:mhn@umea.se).

### Vill du veta mer?

Besök vår hemsida [www.umea.se/kommun](http://www.umea.se/kommun), [www.umea.se/konsument](http://www.umea.se/konsument), [www.umea.se/budgetrad](http://www.umea.se/budgetrad), [www.umea.se/energirad](http://www.umea.se/energirad), eller kontakta oss på telefon. Du har rätt att vara anonym om du så önskar.

Konsumentrådgivningen

Tel 090-16 34 34

E-post: [konsument@umea.se](mailto:konsument@umea.se)

Budgetrådgivningen

Tel 090-16 34 36

E-post: [budgetrad@umea.se](mailto:budgetrad@umea.se)

Energi- och klimatrådgivningen

Tel 090-16 16 85

E-post: [energi@umea.se](mailto:energi@umea.se)

Adress: Umeå kommun  
Miljö- och hälsoskydd  
901 84 Umeå

Besöksadress: Stadshuset

## **Fastställd**

Detta dokument är fastställt av miljö- och hälsoskyddsnämnden 2018-11-15 och gäller fr.o.m. 2019-01-01 t.o.m. 2019-12-31.

Version 13.0