



SOLNA STAD

# Kvalitetsdeklaration

Våra löften till dig som medborgare/brukare hjälper dig att bedöma kvaliteten på våra tjänster. Du ska veta vilka krav du kan ställa och vad du kan förvänta dig av stadens tjänster oavsett utförare.

## Hyresrådgivning

När du har hyresskulder, svårt att betala din hyra i tid eller riskerar att bli vräkt kan du få hjälp av hyresrådgivningen. Alla hyresvärdar är skyldiga att meddela socialnämnden om en hyresgäst riskerar att bli vräkt från sin bostad på grund av hyresskuld, sanitär olägenhet eller vid anmälan om störning. Hyresrådgivningen kan erbjuda dig förslag till lösningar för att förhindra att du blir av med lägenhet. Beslut om vräkning fattas av hyresnämnd eller domstol. Arbetet sker i enlighet med socialtjänstlagen, hyreslagen och kommunala riktlinjer.

## Vi lovar att

- Ge dig råd och stöd för att du som hyresgäst ska få behålla din bostad.
- Du dagligen kan komma i kontakt med en handläggare.
- Du kontaktas via brev inom en vecka och erbjuds tid för besök när meddelande om uppsägning kommit till socialnämnden från hyresvärden.
- Hjälpa dig som riskerar bli vräkt att vid behov komma i kontakt med andra verksamheter inom socialtjänsten eller andra myndigheter och samverka med din hyresvärd om du önskar det.
- Din kontakt med socialtjänsten ska präglas av kontinuitet och helhetssyn.

*Vi har tystnadsplikt och uppgifter om dig får inte lämnas ut till obehöriga. Tolk anlitas vid behov.*

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av socialnämnden 2017-12-12 och gäller från och med 2018-01-15. En kvalitetsdeklaration kan behöva omprövas och ändras. På stadens webbplats [solna.se](http://solna.se) finns alltid aktuell version.

## Hjälp oss att bli bättre

Vi vill gärna ta del av dina synpunkter och hur du tycker vi lyckas uppnå det vi lovar i vår kvalitetsdeklaration. Det ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Kontakta i första hand den verksamhet som din synpunkt rör. Du kan också lämna synpunkter via Solna stads synpunktshantering på [solna.se/synpunkt](http://solna.se/synpunkt).