

## Vår tillgänglighet

Du kan kontakta alla våra verksamheter via besök, brev, e-post, fax, webbsida eller telefon.

På vår hemsida finns flera e-tjänster som du kan nå dygnet runt. Du kan också lämna synpunkter och ställa frågor via e-postfunktion.

När du kontaktar Hammarö kommun är vår ambition att du ska nå den du söker. Gör du inte det ska du ha möjlighet att tala med vår reception eller lämna meddelande via annan person eller telefonsvarare och blir därefter kontaktad senast inom två arbetsdagar.

Din e-post besvarar vi så fort vi kan, dock senast inom två dagar. Antingen med svaret på din fråga eller med besked om när och från vem du kan förvänta dig svar. Skickar du vanligt brev hanterar vi detta på samma sätt. Men svaret kan dröja på grund av postgången – dock max en vecka.

Kommunens reception svarar inom fem signaler helgfria dagar under öppethållandetiderna.

## Vårt bemötande

Du har rätt att förvänta dig ett trevligt, respektfullt och engagerat bemötande från oss som arbetar inom Hammarö kommun - oavsett vem du kommer i kontakt med vid personliga möten, e-post eller telefonsamtal.

Om du har frågor ska du alltid få ett svar. Om du inte kan få svar direkt ska du alltid informeras om vem som kan svara dig och när ett svar kan förväntas.

Brev eller e-post från oss ska alltid vara undertecknat med namn, verksamhet, adress telefonnummer och e-postadress.



## Tjänsten försörjningsstöd

Försörjningsstöd kan ges som bistånd när dina egna ekonomiska resurser är helt uttömda och du inte kan klara din egen försörjning.

## Därför servicedeklaration

En servicedeklaration beskriver vad du kan förvänta dig när du använder kommunala tjänster.

## Tala om vad du tycker!

Om vi inte lever upp till vad vi lovar vill vi gärna att du meddelar oss detta. Dina synpunkter ger oss värdefull information och möjlighet att förbättra vår verksamhet. Använd i detta fall vår blankett för synpunkter som finns i kommunhuset, på alla enheter, på biblioteket och på hemsidan.

## Kontakta oss

### Receptionen, biståndsenheten

054-51 51 85, telefontid vardagar 08.30-16.00

054-51 50 00, kommunens växel

### Receptionen öppen för besök

Vardagar 10.00-12.00 och 13.00-14.30

### Besöksadress

Mörmovägen 8, Skoghall

### Postadress

Hammarö kommun

Box 26

663 21 Skoghall

**Fax:** 054 - 51 31 19

**Teletal:** 054 - 51 50 53

### E-post

hammaro@hammaro.se

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

## Vad kan du förvänta dig av oss?

Prövningen av ekonomiskt bistånd är individuell och hänsyn tas till omständigheterna i det specifika fallet.

Handläggarna finns tillgängliga på telefontider. Om du inte når en handläggare på telefontiden blir du kontaktad senast dagen efter.

Du får en tid för ett personligt besök hos en handläggare inom två veckor.

Du möter kunniga handläggare med rätt kompetens.

Du får tydlig information om rätten till bistånd och hur en utredning går till.

Du får information om på vilka grunder beslutet fattas.

## Det här förväntar vi oss av dig

Du lämnar de uppgifter vi behöver och har kommit överens om för att kunna handlägga ditt ärende inom utsatt tid.

Du meddelar återbud om du inte kan komma på bokad tid.

Du meddelar förändringar i din situation under den tid du har kontakt med oss.

Du medverkar aktivt i åtgärder/aktiviteter som syftar till att stärka dina möjligheter på arbetsmarknaden med målet att du ska försörja dig själv.