



# Kommunövergripande Servicedeklarationer



# Kommunens ansvar

Kommunen ansvarar för följande verksamheter:

- förskola
- utbildning
- vård och omsorg
- stöd
- kultur och fritidsverksamhet
- samhällsplanering och utveckling
- teknisk försörjning
- tillsyn och service inom olika områden

På vår hemsida [www.ostersund.se](http://www.ostersund.se) finns mer information.

En servicedeklaration beskriver vad du som medborgare/brukare kan förvänta när du nyttjar kommunala tjänster.

## Vad kan du förvänta dig av oss?

- Skrivelser som kommer in till kommunen bekräftas med svarsbrev inom 5 arbetsdagar. I svarsbrevet anges vem som handlägger ärendet.
- Nämndernas protokoll med handlingar från sammanträden publiceras på kommunens hemsida senast påföljande arbetsdag efter justering.
- Föredragningslistor med handlingar till kommunens nämnder publiceras på kommunens hemsida senast tre arbetsdagar före sammanträdet.
- Den som lämnat ett medborgarförslag bjuds in till kommunfullmäktige när ärendet ska behandlas.

## Vad förväntar vi oss av dig?

Då det gäller punkt ett och fyra: att du lämnar namn, adress och telefonnummer så att vi kan kontakta dig.

## 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 våra verk-

samheter. Använd i detta fall vår blankett för synpunkter som finns i broschyrstället där du hittat denna folder.

## Kvalitet i Östersunds kommun

Vår kvalitetspolicy innehåller områden som kommunen ska arbeta med för att förbättra kvaliteten på den kommunala servicen. Alla nämnder och förvaltningar ska arbeta med dessa områden. Syftet med policyn är att skapa en gemensam grund för arbetet med kvalitet i Östersunds kommun.

Kommunfullmäktige har fastställt fyra kvalitetsdimensioner:

- Tillgång & tillgänglighet
- Inflytande
- Bemötande
- Kompetens

Nedanstående kommungemensamma servicedeklarationer har sin utgångspunkt utifrån kvalitetsdimensionerna.

- Du kan alltid förvänta dig att du av alla anställda får ett positivt och respektfullt **bemötande** och att kvalitetsbrister snabbt åtgärdas.

• Alla som tar kontakt med kommunen ska uppleva att **tillgängligheten** är hög och att man får snabb och korrekt information. Du ska inte behöva ringa mer än ett samtal. Vi ser till att rätt person kontaktar dig inom två arbetsdagar.

• Du ska uppleva att du som medborgare genom dialog har möjlighet att vara delaktig och ha **inflytande** över kommunala tjänsters utformande.

• Vår ambition är att förfoga över god och mångsidig **kompetens** och genom det kunna utföra alla tjänster med rätt och god kvalitet och säkerhet.

Kvalitet är att tillgodose behov och infria realistiska förväntningar såväl medborgarnas som personalens och de förtroendevaldas.