



Service deklARATION Näringslivskontoret



Kommunstyrelsens uppdrag

Näringslivskontorets uppgift är att tillsammans med näringslivet skapa ett bra företagsklimat.

Näringslivskonteret arbetar med att underlätta utveckling av befintliga företag, utveckla samarbetet med Mittuniversitetet, stimulera och stödja nyföretagande samt behålla en levande landsbygd.

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

Vad kan du förvänta dig av oss?

Näringslivskontoret hjälper till med:

- Rådgivning, information och stöd till befintliga och blivande företag
- Information om lediga lokaler
- Lotsning till handläggare inom kommunen, myndigheter och olika stödformer
- Samordning med inblandade aktörer i ditt ärende

Efter att du kontaktat oss så hör vi av oss inom 1 arbetsdag för överenskommelse om fortsatt handläggning.

För mer information om kommunens näringslivskontor gå in på kommunens hemsida:

www.ostersund.se/naringsliv eller

Företagslotsen www.ostersund.se/foretagslots

Vad förväntar vi oss av dig?

- Att du i god tid tar kontakt med oss för information och rådgivning för att göra vår service mer effektiv.
- Att du anmäler företagets e-post-adress i kommunens

företagsregister på www.forreg.nu/ostersund för att få information och nyhetsbrev från oss.

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 verksamheter. Använd i detta fall vår blankett för synpunkter

som du kan hitta på

www.ostersund.se/synpunkter samt i rådhusets reception och hos den handläggare/förvaltning du har kontakt med.

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.