



Service deklARATION Miljö och hälsa



Miljö- och samhällsnämndens ansvar

Miljö och hälsa arbetar med att bidra till att Östersund har säkra livsmedel, en bra omgivande miljö och levnadsförhållanden där människors hälsa inte påverkas negativt. För detta arbete har vi fått uppdraget att bedriva myndighetsutövning. Detta innebär att vi kontrollerar att restauranger, livsmedelaffärer, industrier, skolor, förskolor, lantbruk, evenemang, m.fl. uppfyller de krav som samhället ställer på dessa inom vårt arbetsområde.

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

Vad kan du förvänta dig av oss?

- Att du får en tydlig och klar information om gällande lagstiftning och om hur handläggningen av ditt ärende går till.
- Brådskande ärenden som matförgiftning och olyckor med risk för miljöskada utreds omgående

Handläggningstider Privatpersoner:

- Ansökan om enskilt avlopp, beslut inom 25 arbetsdagar
- Anmälan värmepump, beslut inom 25 arbetsdagar

Handläggningstider Företag:

- Ansökan om tillfällig hantering av livsmedel, beslut inom 10 arbetsdagar.
- Ansökan om godkännande av livsmedelslokal: Förhandsbesked inom 20 arbetsdagar. Besiktning av

färdigställd livsmedelslokal inför godkännande inom fem arbetsdagar från det att lokalen anmälts färdig.

- Anmälan om miljöfarlig verksamhet, beslut inom 40 arbetsdagar.
- Anmälan om hälsoskyddsverksamhet, beslut inom 20 arbetsdagar.
- Verksamhetsutövaren ska få en inspektionsrapport senast 10 arbetsdagar efter avslutad inspektion. Vid inspektioner som ingår i projekt får du ett besked om när inspektionsrapporter fås. **Observera:** När det står mer än 20 arbetsdagar ingår 15 arbetsdagar som tid för samråd/grannhörande och annonsering.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Att ansökningar eller anmälningar är kompletta och ritningar fackmannamässigt utförda
- Att du lämnar de uppgifter och handlingar som behövs för en snabb och rationell handläggning av ditt ärende
- Att rapporter och övriga ritningar och handlingar ska upprättas av dig eller av någon som du anlitar. Miljö-

och hälsoskydd ska granska inlämnade handlingar och ritningar. Som myndighet får vi inte både utföra ett arbete och sedan granska det i efterhand.

Mer information om miljö och hälsa hittar du på:

www.ostersund.se/miljoochhalsa

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.