



Servicedeklaration Detailplaner



Miljö- och samhällsnämnden ansvarar för detaljplanering i kommunen

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

En detaljplan styr hur man får använda marken inom ett avgränsat område, till exempel om marken ska vara för bostäder, handel, kontor eller parker. Detaljplanen kan också reglera hur stora eller höga husen får vara, hur långt det får vara mellan hus och tomtgräns, eller vilka rättigheter som finns att dra fram ledningar eller gångvägar över annans mark.

En detaljplan är ett juridiskt bindande dokument som gäller fram tills att den upphävs eller ersätts av en ny detaljplan.

Om du vill att kommunen ska göra en ny detaljplan, eller ändra eller upphäva en gällande detaljplan, ska du ansöka om planbesked.

Du kan läsa mer om hur detaljplaneprocessen går till, om avgifter och om regler för detaljplanering på www.ostersund.se/detaljplaner. Där hittar du också gällande detaljplaner från 2003 och framåt. Du kan också kontakta vårt kundcenter för mer information, ring 063-14 30 00 eller e-posta till kundcenter@ostersund.se.

Vad kan du förvänta dig av oss?

- Att vi informerar dig om aktuella detaljplaner och över- och underplaner.
- Att vi skickar en bekräftelse på din ansökan om planbesked inom sju dagar från att den kommit in till oss.
- Att vi lämnar planbesked inom fyra månader från din ansökan, om vi inte kommit överens om något annat.
- Att vi löpande informerar dig om planärenden.
- Att vi följer den tidplan vi har upprättat, såvida inte något oförutsett inträffar.
- Att vi färdigställer detaljplanen inom 12 månader från att Miljö- och samhällsnämnden beslutar att inleda detaljplanering.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Att du som söker planbesked ger oss synpunkter, underlag och information i god tid, så att vi kan hålla tidplanen.
- Att du formulerar dig kort och kärnfullt när du lämnar in dina synpunkter.
- Att du undertecknar dina synpunkter med namn, fullständig adress, e-postadress och telefonnummer.

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, i Kundcenter eller hos den handläggare eller 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 och tillgänglighet

Alla som vänder sig till kommunen upplever att tillgängligheten är god. Vi ger all information på ett sådant sätt att den uppfattas som tydlig och begriplig.

• Bemötande

De vi är till för upplever att de blir lyssnade till och bemöts

personligt med respekt och engagemang.

• Inflytande

Vi underlättar för medborgare att vara delaktiga och ha inflytande när det gäller kommunens utbud och utförande av tjänster.

• Kompetens

De vi är till för upplever att våra uppdrag utförs med rätt kompetens. På så sätt skapar vi förtroende för kommunens verksamheter.

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