

center
ejrnda



Servicedeklaration Kundcenter



Kommunens ansvar

Östersunds kommun erbjuder en väg in till kommunen via vårt kundcenter. Som invånare ska du enkelt kunna komma i kontakt med kommunen och dess verksamheter på ett sätt som passar dig.

Kundcenter kan kontaktas via telefon på 063-14 30 00, e-post kundcenter@ostersund.se, webbformulär på www.ostersund.se, genom att komma på besök eller via Facebook.

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

Vad kan du förvänta dig av oss? Kvalitet i Östersunds kommun

- Att du får ett bra bemötande från professionell, kunnig och serviceinriktad personal.
- Att du kan komma i kontakt med oss måndagar–torsdagar 8.00–17.00 samt fredagar och dag före helgdag mellan 8.00–16.00.
- Att vi besvarar ditt samtal inom maximalt två minuter alternativt att du får erbjudande om att bli uppringd för att slippa vänta kvar i telefonkö.
- Att du får återkoppling på din fråga eller synpunkt inom maximalt två arbetsdagar.
- Att vi registrerar och vidarebefordrar dina synpunkter till berörd verksamhet.
- Att du förutom på svenska, även kan få hjälp med ditt ärende på engelska och sydsamiska.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Att du lämnar ifrån dig dina kontaktuppgifter om du vill ha återkoppling på ditt ärende.
- Att du lämnar ifrån dig den information eller de underlag som behövs för att vi ska kunna behandla ditt ärende.

Tala om vad du tycker!

Om vi inte lever upp till vad vi lovar vill vi gärna att du meddelar oss detta. På kundcenter tar vi emot synpunkter som rör alla kommunens verksamheter. Du kan även registrera dina synpunkter i vårt formulär på www.ostersund.se.

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.