



Service deklARATION Bibliotek



Kommunens ansvar

Du som är invånare i Östersunds kommun har tillgång till tre folkbibliotek och en biblioteksbuss. Huvudbiblioteket ligger på Rådhusgatan i centrala Östersund, ett områdesbibliotek ligger i Brunflo och ett ligger i stadsdelen Torvalla. Biblioteken är en naturlig mötesplats för kommuninvånarna och tillgängliga för alla med avseende på språk och funktionsnedsättning. Ansvarig nämnd är Kultur- och fritidsnämnden.

Vad kan du förvänta dig av oss?

- Alla som besöker något av kommunens bibliotek ska bli professionellt bemötta.
- Alla ska ha möjlighet att få kvalificerad vägledning beträffande litteratur och databaserad information.
- Det ska erbjudas ett brett utbud av böcker, tidningar, tidskrifter och databaser på flera språk. Om en bok inte finns i bibliotekets bokbestånd eftersträvar vi att beställa boken från ett annat bibliotek.
- Mediekatalogen samt e-tjänster finns tillgängliga på BibliotekMitt.se hela dygnet.
- Den som har en annan språklig bakgrund än svenska ska få tillgång till medier på sitt eget hemspråk, antingen via bibliotekets egna samlingar eller genom lån från andra bibliotek.
- Den som har problem med att läsa tryckta böcker erbjuds medier för funktionsnedsatta.
- Bibliotekens utbud är gratis att låna. En avgift tas ut av vuxna för fjärrlån och försenade böcker. Avgifter finns också för kopiering och utskrifter.
- Biblioteken erbjuder arrangemang för barn och vuxna.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Att du tar del av och följer våra låne- och it-regler.
- Att du använder bibliotekens lokaler med hänsyn till andra besökare.

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 finns i broschyrstället där du hittat denna folder eller gå in på kommunens hemsida: www.ostersund.se/synpunkter

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

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 bli 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.