



# Servicedeklaration Integrationservice



# Kommunens ansvar

Östersunds kommun har en överenskommelse med staten om mottagande av nyanlända flyktingar med uppehållstillstånd.

Integrationservice, som är organiserat inom Område Integration vid Socialförvaltningen, har uppdraget att arbeta med mottagande och integration av nyanlända flyktingfamiljer och ensamstående med uppehållstillstånd. Inom området ligger också ett ansvar att bevaka, utveckla och samordna integrationsfrågorna inom kommunen.

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

## Vad kan du förvänta dig av oss?

- Att vi ansvarar för flyktingmottagandet och ger stöd och information under den första tiden
- Att vi vid behov ser till att du erbjuds en hälsoundersökning via landstinget
- Att vi ser till att du erbjuds SFI-undervisning och samhällsorientering
- Att vi vid behov erbjuder tolk
- Att vi vid behov ser till att kontakt upprättas med annan kommunal verksamhet t.ex. skola, förskoleverksamhet, barnomsorg
- Att vi vid behov medverkar i en första kontakt med Arbetsförmedlingen
- Att vi ger dig information om vart du kan vända dig med dina frågor

## Vad förväntar vi oss av dig?

- Att du utan fördröjning ger oss nödvändig och korrekt information för att göra vår handläggning effektiv
- Att du aktivt medverkar till och underlättar integrationen för dig och din familj
- Att du vänder dig till receptionen på Integrationservice för råd och stöd
- Att du följer svenska regler och normer även gällande boende och hushåll
- Att du själv söker lägenhet om du önskar flytta

## 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 detta blad, eller på [www.ostersund/synpunkter](http://www.ostersund/synpunkter)

## 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

- 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.
- Dem vi är till för upplever att de blir lyssnade till och bemöts personligt med respekt och engagemang.
- Vi underlättar för medborgare att vara delaktiga och ha inflytande när det gäller kommunens utbud och utförande av tjänster.
- Dem 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.