



Service deklARATION Borgerliga vigslar



Kommunens ansvar

Östersunds kommuns kommunstyrelse administrerar och anordnar borgerliga vigslar

Vad kan du förvänta dig av oss?

- Vår ambition är att ordna vigseln senast inom två veckor efter det att du kontaktat oss.
- Att så långt som möjligt ordna vigseln på den tid du önskar.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Att vi får Hindersprövning och Intyg om vigsel senast sju dagar före vigseln.
- Att du lämnar namn, adress och telefonnummer så att vi kan kontakta dig.
- Att du tar del av vår information om vigslar på: www.ostersund.se/borgerligavigslar

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.

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

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 kundcenter och hos den handläggare eller förvaltning du har kontakt med.

• 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.