

Frankeras ej
Vansbro kommun
betalar portot

Servicedeklaration

- för tillgänglighet och
bemötande

Övergripande

I kommunens vision sägs "att Vansbro kommun ska vara en attraktiv kommun, där människor kan finna både arbetsglädje och livskvalitet"

Alla kommuninvånare som har kontakt med anställda i Vansbro kommun ska få ett bra bemötande och tillgängligheten ska vara god. Vansbro kommun vill vara en förebild när det gäller dessa frågor.

För att du som kommuninvånare ska veta vilken grad av service du kan förvänta dig har kommunstyrelsen fastställt en servicedeklaration.

Vansbro kommun
Svarspost
Kundnummer 780 099 100
780 50 Vansbro

Service-deklaration för tillgänglighet och bemötande

Vår tillgänglighet

- När du ringer till Vansbro kommun är vår ambition att du i stor utsträckning ska nå den du söker direkt. Gör du inte det ska du ha möjlighet att tala med vår växel eller lämna meddelande via annan person eller telefonsvarare och blir då kontaktad senast efter två arbetsdagar.
- Din e-post besvarar vi så fort vi kan, dock senast inom två arbetsdagar – antingen med svaret på din fråga eller med besked om när och från vem du kan förvänta dig svar. Skickar du vanligt brev hanterar vi detta på samma sätt men svaret kan dröja på grund av postgången – dock maximalt en vecka.

Vårt bemötande vid personliga möten, e-post eller telefonsamtal

- Du kan förvänta dig ett trevligt, respektfullt och engagerat bemötande från oss som arbetar i Vansbro kommun – oavsett vem du träffar.
- Du ska alltid från och med första besökstillfället ges möjlighet att träffa någon som du kan framföra dina frågor och synpunkter till.
- Om du har frågor ska du alltid få ett svar. Om du inte kan få svar direkt, ska du alltid informeras om vem som ska svara dig och när ett svar kan förväntas.

Begränsning

Under semesterperioden juni-augusti håller vi inte samma servicenivå som beskrivs ovan.

Synpunkter

Lämna direkt till respektive verksamhet eller skicka till vansbro.kommun@vansbro.se eller ring via kommunens växel 0281-75000.

Hjälp oss att bli bättre!

Jag vill framföra beröm klagomål förslag

Här kan du skriva ner vad du tycker

.....
.....
.....
.....

Om det är möjligt, ange vilken verksamhet/enhet har du synpunkter på?
(*Ex skola, äldreomsorg, väghållning*)

.....

Jag som har synpunkter är

privatperson

företag/förening/annan organisation

Om du vill kan du skriva till oss utan att lämna ditt namn men då har vi tyvärr ingen möjlighet att återkomma till dig med hur vi följt upp dina synpunkter.

Ange om du vill bli kontaktad ja nej

Namn.....Telefon.....

Adress.....Postadress.....

e-post.....

Du som kommuninvånare har möjlighet att lämna synpunkter på kommunens olika tjänster. Dina synpunkter är viktiga i vårt interna kvalitetsarbete. Det hjälper oss att utveckla och förbättra den kommunala servicen. Vi välkomnar alla synpunkter, både ris och ros.

Dina synpunkter går efter registrering till chefen för den enhet som du har synpunkter på. Registrerade personuppgifter hanteras enligt personuppgiftslagen, PUL, och sekretesslagen.

Tack för hjälpen!

Kommunens anteckningar

Inkommet.....Handläggare.....

Åtgärd.....

Avslutat.....Diariern.....Sign.....