

Nära dig.

TILLGÄNGLIGHET

**Digital service
tillgänglig
dygnet runt.**

ÅTERKOPPLING

**Personlig kontakt
— alltid snabbt.**

BEMÖTANDE

**Samma respekt
och kompetens
— varje gång.**

Service är ett samspel.

Det vi förväntar oss av dig som medborgare,
för att vi ska kunna hålla våra löften.

- A Lämna korrekta uppgifter**
Fullständiga uppgifter vid ansökan snabbar upp
handläggningen och undviker onödiga dröjsmål.
- B Respektera att handläggning tar tid**
Komplexa ärenden kräver utredning och politiska beslut.
Vi håller dig informerad om tidsplanen.
- C Bemöt oss med samma respekt**
Våra medarbetare ska ha en trygg arbetsmiljö.
Vi förväntar oss hänsyn och respekt.
- D Håll dig informerad**
Besök vår webbplats för öppettider, etjänster och
kontaktuppgifter.
- E Berätta hur vi kan bli bättre**
Dina synpunkter — positiva och negativa,
driver vår förbättring.



Vill du se alla
servicelöften i sin
helhet, skanna
QR-koden.



**Gällivare
kommun**



Nära dig — oavsett avstånd

**Våra tio servicelöften
till dig som medborgare**



**Gällivare
kommun**

Våra tio servicelöften till dig som medborgare

01 Vi är tillgängliga och lätta att nå

Du kan nå oss via telefon, e-post, besök och digitala kanaler. Digitala tjänster är tillgängliga dygnet runt, oavsett var i kommunen du bor. Telefon och kundtjänst är bemannade under ordinarie öppettider.

02 Vi besvarar din e-post inom två arbetsdagar

Du får antingen svar på din fråga, eller besked om vem som handlägger ditt ärende och när du kan förvänta dig svar. Om vi behöver mer tid informerar vi dig proaktivt.

03 Vi återkopplar på telefonmeddelanden inom en arbetsdag

Om du inte når den du söker och lämnar ett meddelande ringer vi tillbaka senast nästa arbetsdag — på det nummer du uppgett. Du ska aldrig behöva ringa mer än en gång för att bli hjälpt.

04 Vi bemöter dig med respekt, vänlighet och professionalism

Oavsett vem du möter i kommunen — på telefon, digitalt eller vid besök — ska du uppleva ett gott bemötande. Vi lyssnar på dig och tar din fråga på allvar. Alla har rätt till likvärdig service.

05 Vi hjälper dig rätt — även om frågan inte är vår

Om ditt ärende tillhör en annan förvaltning, myndighet eller organisation hänvisar vi dig vidare och ger dig kontaktuppgifter dit. Du ska inte behöva leta på egen hand.

06 Vi skriver och talar så att du förstår

Våra beslut, brev och all information formuleras på ett klart och begripligt språk.

Har du frågor om ett beslut förklarar vi gärna vad det innebär och varför. Med oss kan du prata på samiska, meänkieli eller finska — vi är värdkommun för dessa nationella minoritetsspråk.

07 Vi lämnar ut allmänna handlingar skyndsamt

Begär du ut en offentlig handling hanterar vi det samma dag vid besök.

Vid begäran via telefon eller e-post: inom högst två arbetsdagar. Behöver vi göra en fördjupad sekretessgranskning meddelar vi dig det omedelbart.

08 Vi bekräftar att vi tagit emot ditt ärende

När du lämnar in en ansökan eller anmälan får du en bekräftelse med ärendets diarienummer samt handläggarens namn och kontaktuppgifter.

Detta sker inom tre arbetsdagar.

09 Vi håller dig informerad om ditt ärende

Om handläggningen drar ut på tiden meddelar vi dig om ny beräknad handläggningstid.

Du ska aldrig behöva undra vad som händer med ditt ärende. Du når alltid din handläggare för statusfrågor.

10 Vi rättar till det som gått fel

Upplever du att vi inte lever upp till våra löften vill vi veta det.

Du kan lämna synpunkter via vår webbplats, kontakta oss direkt eller svara på våra medborgarundersökningar. Har vi brustit kontakter vi dig personligen, förklarar vad som hänt och rättar till det. Det är vårt ansvar — inte ditt.