

Servicegaranti i Norbergs Kommun

Motto:

**SERVICEGARANTIN I NORBERGS KOMMUN INNEBÄR
ATT DU ALLTID FÅR BESKED INOM 36 TIMMAR**

SERVICEGARANTIN I NORBERGS KOMMUN SER UT SÅ HÄR:

1. Chef/verksamhetsansvarig/handläggare i Norbergs Kommun är i normalfallet nåbar inom 36 timmar.
2. Nåbar innebär att kunna ta emot inkommen fråga via brev, e-post eller telefonväxeln eller via eventuell tjänstemobil inom garantitiden.
3. Nåbarheten gäller att svar ("kvittens") lämnas av sökt tjänsteman inom garantitiden. Alternativt från dennes ersättare eller ansvarig chef.
4. Personligt sammanträffande ska på begäran ordnas snarast och absolut senast inom två veckor med sökt tjänsteman, dennes ersättare eller ansvarig chef. Besked om exakt tidpunkt för sammanträffandet ska lämnas inom garantitiden.
5. Servicegarantin utgår från att chef/verksamhetsansvarig/handläggare normalt har sin tjänstgöring dagtid måndag till fredag.

Detta beslut om tjänstemäns tillgänglighet fattades 2002-03-14 enligt Kommunstyrelsen §37