



Kommunens servicegarantier

Det är viktigt att kommuninnevånarna både som servicetagare och skattebetalare upplever att den service som kommunen erbjuder har en bra kvalitet och en hög effektivitet.

För att tydliggöra för medborgarna och förbättra förståelsen om vad de kommunala resurserna räcker till och vilken service man kan förvänta sig få har Högsby kommun beslutat att införa servicegarantier i alla sina verksamheter.

En servicegaranti är ett löfte om vilket innehåll servicen har och vilken kvalitet man kan förvänta sig ha på den tjänst som utförs.

För att våra servicegarantier skall bli en levande verklighet och förhoppningsvis ha betydelse för alla kommuninnevånare är det viktigt med en dialog mellan kommun och medborgarna.

Är det så att Du inte är nöjd, har synpunkter, förbättringsförslag, klagomål eller till och med beröm att ge på vår verksamhet, uppskattar vi om Du kontaktar oss. Vänd Dig i första hand till den handläggare eller enhet det berör. Dina synpunkter kommer att ligga till grund för fortsatt förbättringsarbete i kommunen.

Det finns också möjlighet att använda sig av hemsidan för att lämna synpunkter under fliken synpunkter och klagomål.

Myndighetsnämnden

Myndighetsnämnden ansvarar för att den myndighetsutövning som kommunen är skyldig att utföra enligt svensk lagstiftning i miljöbalken, livsmedelslagen, renhållningsordningen, plan- och bygglagen samt lag om skydd mot olyckor genomförs (Räddningstjänsten)..

Myndighetsnämnden ansvarar för miljön innefattar att handlägga, anmälningar och tillstånd för installation av enskilda avlopp, värmepumpar, anmälan om miljöfarlig verksamhet, godkännande av livsmedelsverksamhet.

Myndighetsnämndens ansvar för bygglagstiftningen omfattar handläggning av bygglov och bygganmälan samt planarbete med detaljplaner och områdesbestämmelser

Den tillsyn som Myndighetsnämnden ansvarar för omfattar miljöfarliga verksamheter, kemiska produkter, avfallshantering, hälsoskydd, livsmedelshantering, samt olovlig byggnadsverksamhet.



Miljö- och bygg

Målsättningen för Miljö- och Bygghuset är att alla ärenden skall handläggas på ett rättssäkert och kompetent sätt. Vi på kontoret eftersträvar ha en hög tillgänglighet där kommuninvånarna skall kunna nå oss under kontorstid, 08.00–16.00 vardagar. Är vi inte tillgängliga skall meddelande kunna lämnas så att vi kan ringa upp så snart som möjligt.

Vi är angelägna att ha gentemot våra kunder ett professionellt bemötande och att alla skall behandlas lika och få en skyndsamhet i handläggningen.

GARANTIER

- Beslut om bygglov och bygganmälan inom detaljplanelagt område skall inte ta längre tid än 4 veckor förutsatt att ansökningar eller anmälningar är kompletta och att ritningar är fackmannamässigt gjorda. (Garantin gäller inte för ansökningar som lämnas in under tiden 15 juni till 15 augusti)
- Myndighetskontoret kommer att vara behjälplig med råd och stöd under ärendets gång inom ramen för vårt verksamhetsuppdrag, d.v.s. att granska inlämnade handlingar och ritningar.
- Beslut som tjänstemännen inte har delegation på och som måste beslutas av myndighetsnämnden behandlas i tiden på nämndens nästkommande möte efter ärendets startdatum.
- Beslut om godkännande livsmedelslokal lämnas inom 2 veckor förutsatt att lokalen är färdigställd vid tidpunkten för anmälan.
- Beslut om installation om värmepumpinstallation lämnas inom 2 veckor förutsatt komplett ansökan har lämnats in.
- Beslut om ny eller förändrad avloppsanordning lämnas inom 3 veckor förutsatt komplett ansökan har lämnats in.
- Beslut eller besked om inlämnad anmälan om miljöfarlig verksamhet fås inom 6 veckor.
- Övriga ärenden och anmälningar enligt miljöbalken lämnas besked eller beslut på inom 6 veckor. Behövs beslut i nämnd se ovan vad som gäller för nämndsbeslut.
- Övriga ärende och anmälningar enligt plan- och bygglagen lämnas besked eller beslut inom 6 veckor. Behövs beslut i nämnd se ovan vad som gäller för nämndsbeslut



VAD HÄNDER OM INTE GARANTIN EFTERLEVS?

Av olika anledningar kan det bli så att servicegarantin inte alltid kommer att klaras. Händer detta lovar vi att lämna en fullständig förklaring till varför och göra en genomgång av ärendet för att snabbt avhjälpa de eventuella olägenheter som fördröjningen kunnat medföra. Är det så att vi initialt märker att ärendet kommer ta mer tid än vad garantin stipulerar, kommer det att i god tid utgå ett meddelande om när ditt ärende beräknas bli klart. I särskilda fall får myndighetsnämnden avgöra om en reducering skall göras i den avgift som tas ut i ärendet.

OM MAN INTE ÄR NÖJD?

Om vederbörande inte är nöjd med vår handläggning eller har bara synpunkter vill vi gärna att Du hör av dig till oss. Använd gärna bifogat formulär för dina synpunkter och skicka in den till Miljö- och Byggkontoret eller använd dig av kommunens hemsida www.hogsby.se och gå in på fliken för synpunkter och klagomål.

Kontakt med Miljö- och Byggkontoret sker genom kommunens växel 0491-290 00 eller direkt till Miljö- och Byggkontorets assistent tfn 0491- 292 82.

